

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL  
NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2016**

**PRESENTADA POR:**

**ROCIO VANEZA MAMANI CHOQUEHUANCA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.**

**PUNO, PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
**TESIS**

**LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE  
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL  
NÚÑEZ BUTRÓN DE PUNO - 2016**

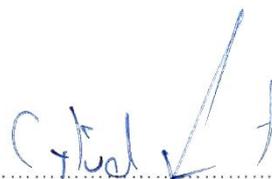
**PRESENTADA POR:**

**ROCIO VANEZA MAMANI CHOQUEHUANCA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. TOMAS VELIZ QUISPE

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr. NICOLAS EDGAR ROQUE BARRIOS

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M. Sc. JULIO CESAR CHOQUE VARGAS

ASESOR DE TESIS

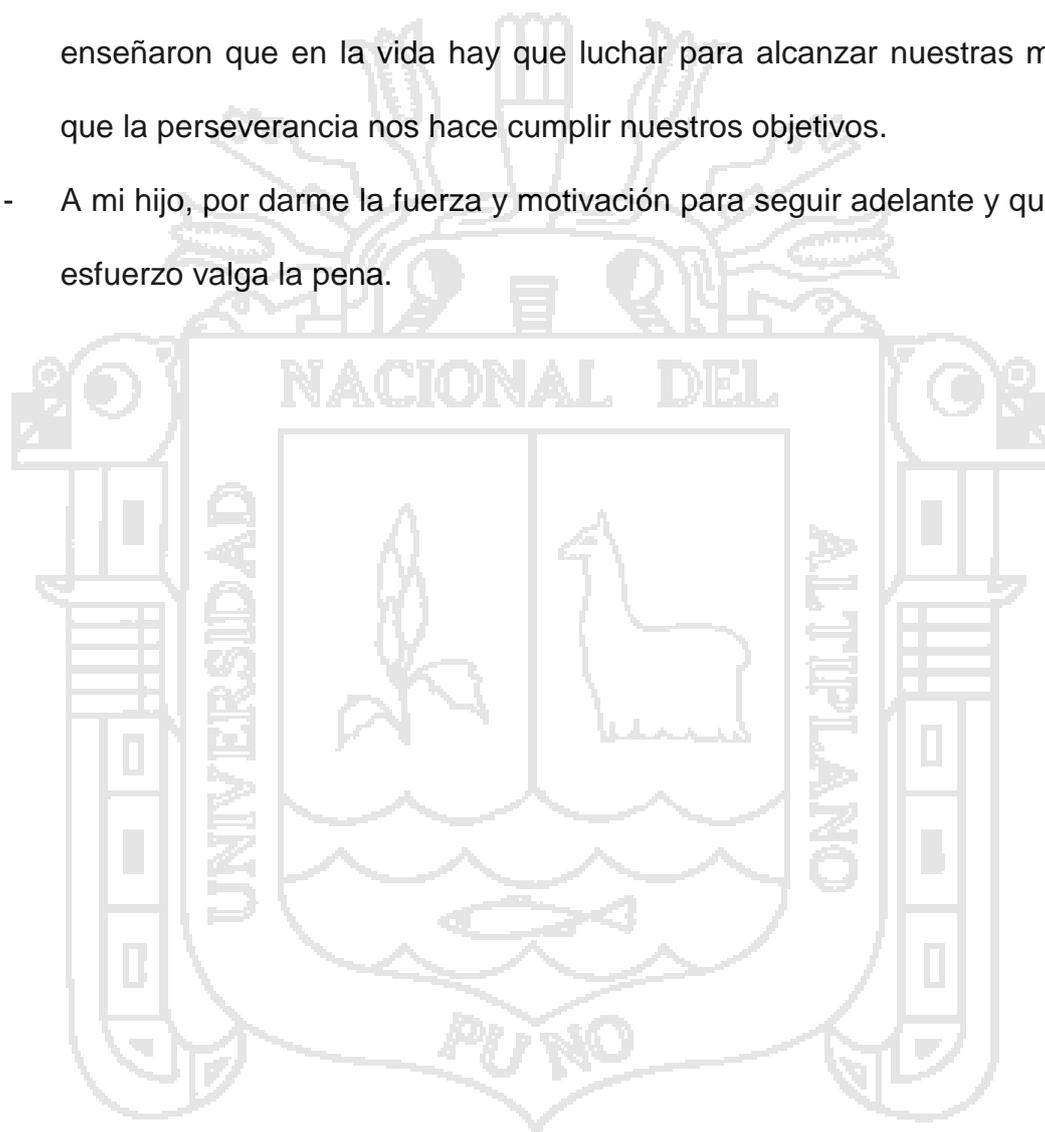
  
.....  
M. Sc. ROLANDO E. RODRIGUEZ HUAMANI

Puno, 06 de julio de 2017.

**ÁREA:** Gestión administrativa  
**TEMA:** Calidad de servicios

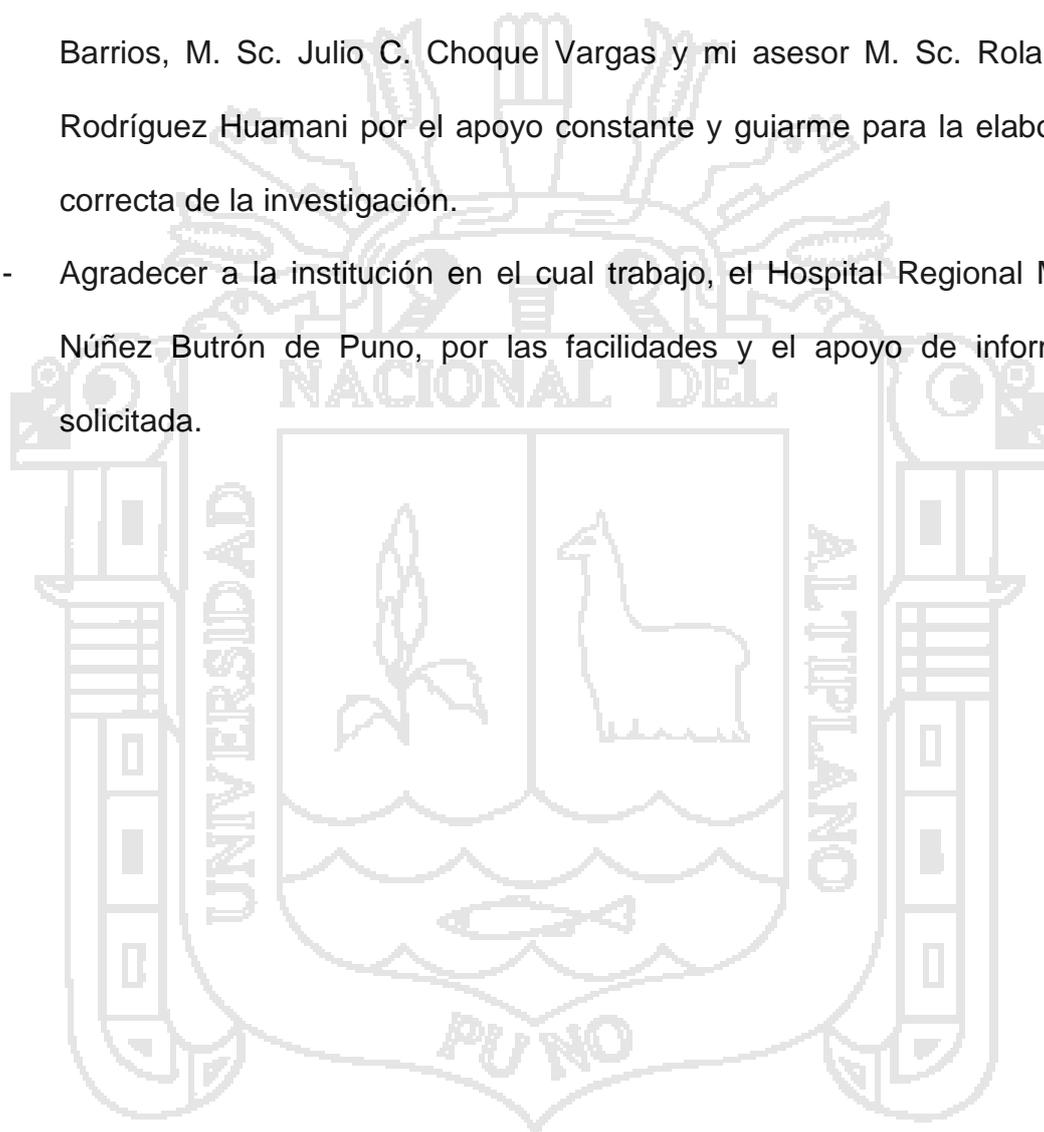
## DEDICATORIA

- A Dios, por ser mi guía y permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional, por los triunfos, metas cumplidas y los momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más.
- A mi madre, padre y hermano, por el apoyo constante quienes me enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas y que la perseverancia nos hace cumplir nuestros objetivos.
- A mi hijo, por darme la fuerza y motivación para seguir adelante y que cada esfuerzo valga la pena.



## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, y a la Maestría en Contabilidad y Administración por la preparación profesional y darnos la oportunidad de poder demostrar que podemos ser buenos profesionales.
- Agradecer a los jurados Dr. Tomas Veliz Quispe, Dr. Nicolas E. Roque Barrios, M. Sc. Julio C. Choque Vargas y mi asesor M. Sc. Rolando E. Rodríguez Huamani por el apoyo constante y guiarme para la elaboración correcta de la investigación.
- Agradecer a la institución en el cual trabajo, el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno, por las facilidades y el apoyo de información solicitada.



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS .....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE CUADROS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
 <b>CAPÍTULO I</b> <b>PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>  	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2 INTERROGANTE DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1 Interrogante general .....	5
1.2.2 Interrogantes específicas.....	5
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.4 OBJETIVOS.....	8
1.4.1 Objetivo general .....	8
1.4.2 Objetivos específicos.....	8
 <b>CAPÍTULO II</b> <b>MARCO TEÓRICO</b>  	
2.1 ANTECEDENTES.....	9
2.2 MARCO TEÓRICO .....	17
2.2.1 Variable independiente.....	17
2.2.2 Variable dependiente.....	23
2.2.3 La encuesta SERVQUAL .....	27
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	30

2.4	HIPÓTESIS.....	33
2.4.1	Hipótesis general.....	33
2.4.2	Hipótesis específicas .....	34

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA**

3.1	LUGAR DE ESTUDIO.....	35
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	42
3.5	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS .....	44
3.6	MATERIALES Y EQUIPOS A SER UTILIZADOS .....	47
3.7	VARIABLES A SER ANALIZADOS.....	47
3.8	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	49
3.9	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	52

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1	RESULTADOS.....	54
4.2	PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	64
4.2.1	Resultado respecto al 1er objetivo específico .....	64
4.2.2	Resultado respecto al 2do objetivo específico .....	66
4.2.3	Resultado respecto al 3er objetivo específico .....	68
4.2.4	Resultado respecto al 4to objetivo específico .....	70
4.2.5	Resultado respecto al 5to objetivo específico .....	72
4.2.6	Resultado respecto al objetivo general.....	74
4.3	DISCUSIÓN .....	76
	CONCLUSIONES .....	83
	RECOMENDACIONES .....	85
	BIBLIOGRAFÍA .....	88
	ANEXOS .....	91

## ÍNDICE DE CUADROS

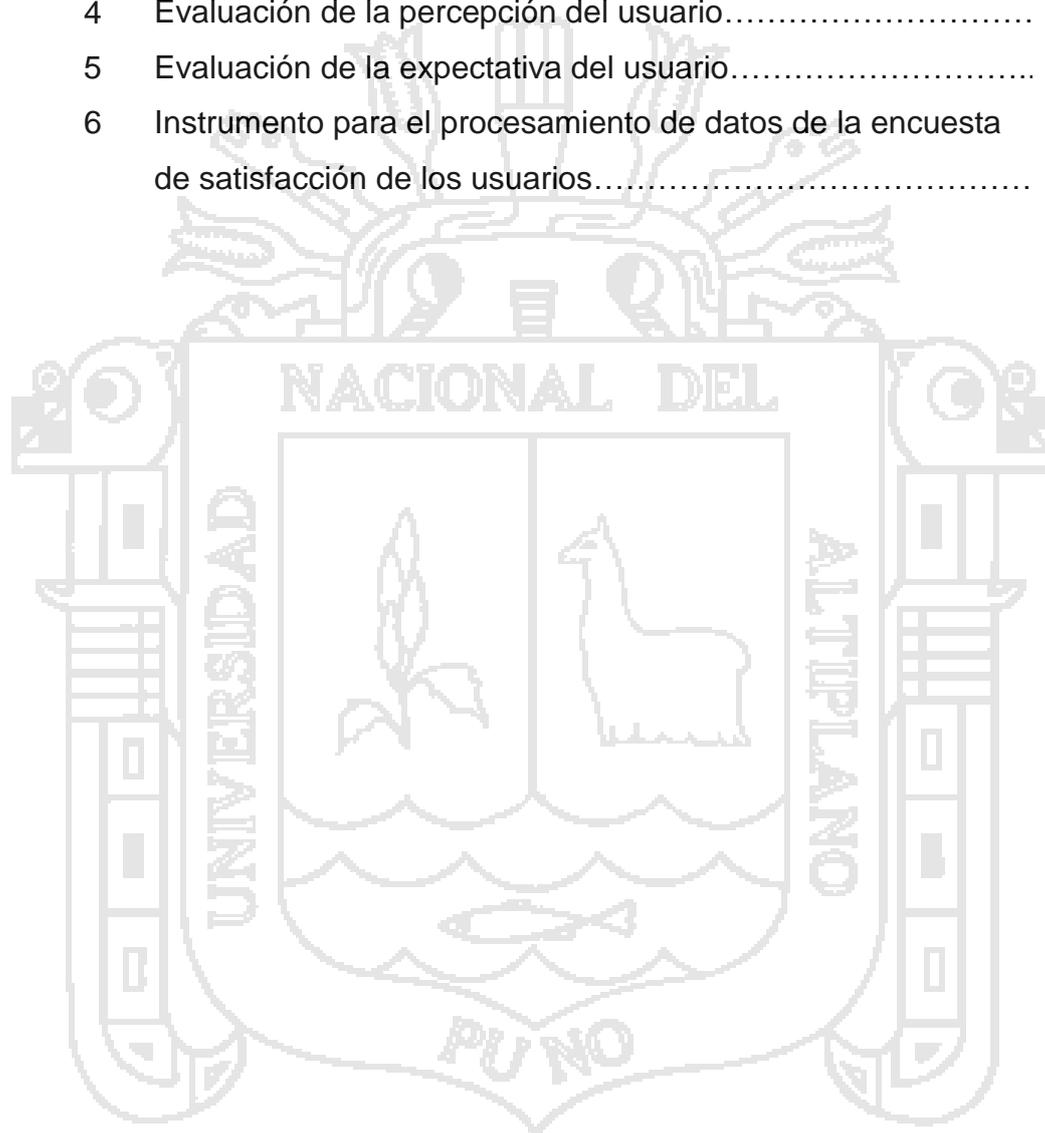
	Pág.
1 Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVQUAL.....	45
2 La satisfacción sujeto a variación según medición basal.....	46
3 Escala de medición para interpretar el coeficiente de correlación.....	49
4 Operacionalización de las variables de la investigación.....	52
5 Operacionalización de las variables sociodemograficas.....	53
6 Condición del encuestado.....	54
7 Edad del encuestado.....	55
8 Sexo del encuestado.....	55
9 Nivel de estudio.....	56
10 Tipo de seguro.....	56
11 Tipo de usuario.....	57
12 Personal que realizó la atención.....	57
13 Relación entre la Fiabilidad y la Satisfacción.....	64
14 Relación entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción..	66
15 Relación entre la Seguridad y la Satisfacción.....	68
16 Relación entre la Empatía y la Satisfacción.....	70
17 Relación entre los Aspectos Tangibles y la Satisfacción.....	72
18 Relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción.....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1	Diseño de investigación no experimental..... 41
2	Tipos de correlación..... 50
3	Dimensión de fiabilidad de consultorios externos..... 58
4	Dimensión de capacidad de respuesta de consultorios..... 59
5	Dimensión de seguridad de consultorios externos..... 60
6	Dimensión de empatía de consultorios externos..... 61
7	Dimensión de aspectos tangibles de consultorios externos..... 62
8	Satisfacción de los usuarios de consultorios externos..... 63
9	Condición del encuestado..... 94
10	Edad del encuestado..... 94
11	Sexo del encuestado..... 95
12	Nivel de estudio..... 95
13	Tipo de seguro..... 96
14	Tipo de usuario..... 96
15	Personal que realizó la atención..... 97

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1 Matriz de consistencia de la investigación propuesta.....	92
2 Organigrama estructural del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.....	93
3 Encuesta para la evaluación de la satisfacción del usuario.....	98
4 Evaluación de la percepción del usuario.....	99
5 Evaluación de la expectativa del usuario.....	100
6 Instrumento para el procesamiento de datos de la encuesta de satisfacción de los usuarios.....	101



## RESUMEN

La satisfacción del usuario se mide por la calidad de atención al paciente, siendo este uno de los aspectos de mayor importancia en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, ya que la misma proporciona la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación de conocimientos y tecnologías avanzadas, tomando en consideración los requerimientos del usuario así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución. Implementar un sistema de calidad que mida la satisfacción del usuario debe ser un compromiso profundo y total de la máxima dirección y no es únicamente responsabilidad del equipo de salud que labora en un servicio, sino también de todos los integrantes de la institución que trabajan con visión y misión estratificada. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2016. Metodología: La investigación se realizó en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno el cual es un establecimiento de nivel II de atención, con una experiencia de 51 años en brindar atención médica y quirúrgica al usuario y se encuentra en Av. El Sol N° 1022. La muestra está formada por aquellos usuarios que asistieron a los Consultorios Externos del Hospital en el año 2016 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación. El presente trabajo corresponde a un estudio de diseño investigación no experimental, Transeccionales o transversales y diseño descriptivo y correlacional, El instrumento para recopilar los datos de la variable independiente de calidad del servicio denominado SERVQUAL (Quality Service) el cual consta de 22 ítems, y para medir la satisfacción del usuario. Se realizó la prueba estadística de Coeficiente de correlación de Pearson. Resultado: Se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0.571$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Palabras clave:** Aspectos tangibles, calidad de atención, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, satisfacción de los usuarios y seguridad.

## ABSTRACT

User satisfaction is measured by the quality of patient care, being one of the most important aspects in services outpatient clinic of the Regional Hospital Manuel Núñez Butrón of Puno, since it provides obtaining Maximum benefit to the user, through the application of advanced knowledge and technologies, taking into consideration the requirements of the user as well as the capabilities and limitations of the institution's resources. Implementing a quality system that measures user satisfaction must be a deep and total commitment of the maximum direction and it is not only responsibility of the health team that works in a service, but also of all the members of the institution that work with vision And stratified mission. Objective: To determine the relationship between user satisfaction regarding the quality of care in outpatient services of the Regional Hospital Manuel Núñez Butrón Puno - 2016. Methodology: The research was conducted at the Regional Hospital Manuel Núñez Butrón in Puno which is a level II care facility, with 51 years of experience in providing medical and surgical care to the user and is located at Av. El Sol No. 1022. The sample is formed by those users who Attended the outpatient clinics of the Hospital in 2016 and met the inclusion and exclusion criteria determined in the investigation. The present work corresponds to a non-experimental research study, Transectional or transverse design and descriptive and correlational design, The instrument to collect the data of the independent variable of service quality called SERVQUAL (Quality Service) which consists of 22 items, and To measure user satisfaction. The Pearson correlation coefficient statistical test was performed. Result: a correlation coefficient  $r = 0.571$  which indicates that there is a moderate positive correlation between the variables and the value of bilateral significance is 0,000, ie is less than 0,005, so the  $H_0$  is rejected, was obtained and accept The alternative hypothesis  $H_a$  and we say that there is a moderate relationship between user satisfaction and quality of care in the outpatient services of the Regional Hospital Manuel Núñez Butrón in Puno.

**Keywords:** Tangible aspects, quality of care, capacity of response, empathy, reliability, satisfaction of users and security.

## INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales los hospitales a nivel mundial, cumplen labores orientadas a la satisfacción médica completa, curativa y preventiva de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes de consultorios externos que se dirigen a las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc.

La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad es la comparación del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Este concepto refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de desarrollo de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogéneo.

La satisfacción del usuario se mide por la calidad de atención al paciente, siendo este uno de los aspectos de mayor importancia en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno, ya que la misma proporciona la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación de conocimientos y tecnologías avanzadas, tomando en consideración los requerimientos del usuario así como las capacidades y limitaciones de recursos de la institución.

Implementar un sistema de calidad que mida la satisfacción del usuario debe ser un compromiso profundo y total de la máxima dirección y no es únicamente responsabilidad del equipo de salud que labora en un servicio, sino también de

todos los integrantes de la institución que trabajan con visión y misión estratificada.

Pero quien debe dirigir todos estos esfuerzos, son los directivos de la institución, junto con los Jefes de Departamentos de Cirugía, Medicina, Gineco-Obstetricia y Pediatría porque ellos son los encargados de conducir el trabajo en las acciones de salud para obtener el mejor provecho de los recursos que dispone los servicios de salud.

Para analizar de manera integral la calidad del servicio de salud que presta una institución se requiere del talento humano, recursos materiales y financieros, y otros que intervienen en la atención de salud que se brinda.

La atención de salud está sujeta a cambios rápidos y, a veces radicales, sobretodo últimamente, por los avances tecnológicos y científicos en el campo de la salud. Incluyendo las reformas de protocolos de atención de acuerdo a cada uno de los programas del Ministerio de Salud Pública.

En el proceso de este trabajo se realizó una investigación sobre la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención que reciben en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno; existen diversos métodos para conocer la satisfacción percibidos por los usuarios como la entrevista, el informe del usuario, los grupos de discusión, etc. Pero, sin lugar a dudas, la encuesta es el principal método utilizado; por tal razón será nuestro instrumento de preguntas y respuestas incluyendo con resultados que permiten evidenciar nuestro trabajo de investigación con el tema antes descrito.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMÁTICA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del usuario depende en gran parte, de la calidad de atención que le brinda el equipo de salud, esto es un aspecto fundamental, porque las condiciones en las que se encuentran la mayoría de los usuarios en áreas preventivas como hospitalarias, requieren de una atención inmediata, eficaz, humana, científica y técnica. A fin de evitar complicaciones en la salud preservando la vida de los seres humanos.

Los usuarios tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos debemos saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, es necesario empoderarse del problema para la solución del mismo.

A nivel regional, en los servicios de atención primaria y secundaria los usuarios no salen satisfechos con la atención de salud que reciben, unos, manifiestan que pasan muchas horas en espera para ser atendidos, que existe mala comunicación, no les proporcionan los medicamentos, no alcanzan turno y no son atendidos de inmediato.

Ahora bien, la satisfacción del usuario en la actualidad ha adquirido un notable relieve en el ámbito preventivo y hospitalario, debido a la necesidad que existe de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud.

El mejoramiento de la calidad de atención en los programas del Ministerio de Salud Pública se presenta cuando existe un problema que impide la satisfacción de las necesidades de salud o del servicio, de acuerdo a encuestas e investigaciones realizadas por el Ministerio de Salud Pública destacan que un gran número de encuestados que ha recibido un buen trato por parte del equipo de salud (Hospitales y Distritos de Salud), e incluso ha solucionado su problema de salud y además recomendarían a los usuarios hacerse atender en esas unidades de salud.

En la actualidad no se ha realizado un estudio sobre la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención en los servicios de salud preventivo y hospitalario siendo imprescindible para conocer el nivel de eficacia alcanzado e identificar deficiencias que permitan introducir medidas correctivas para optimizar la calidad de los mismos.

Con la referencia aportada se tiene un concepto del modelo SERVQUAL, que puede ser aplicado en los servicios de salud pública o privada y obtener diferentes grados de satisfacción de los usuarios.

La calidad de servicio y la satisfacción, ambos son medidos por la diferencia entre la percepción y expectativa lo que da origen al problema planteado en el presente proyecto.

## 1.2 INTERROGANTE DEL PROBLEMA

### 1.2.1 Interrogante general

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2016?

### 1.2.2 Interrogantes específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno?

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es importante porque permitirá conocer el diagnóstico de la calidad del servicio, según el modelo de SERVQUAL, en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, en el periodo 2016, con una descripción real y original de los aspectos referidos a la empatía, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, que permitan hallar dicha relación, se encuentre la satisfacción del usuario de consultorio externo del mencionado Hospital.

La investigación, se basa en que este estudio nos proporcionará nuevos conocimientos sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en que se vive, en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón”, en el tiempo determinado del año 2016, caracterizando las cualidades o propiedades de la calidad de servicio, que perciben los usuarios del Hospital en estudio, las cuales influyen en su satisfacción.

El contexto de esta investigación está basado, en que en los servicios de salud tanto preventivo como hospitalario, de acuerdo a las últimas normas del Ministerio de Salud Pública el usuario o paciente es quien tiene el derecho a ser atendido integralmente, aun así existen críticas por parte de los mismos por la calidad del servicio recibido.

Por medio de este estudio se pretenden conocer la apreciación de los usuarios con respecto a la calidad de atención por el profesional de salud, el tiempo requerido para recibir la atención y la satisfacción del mismo, que permita obtener una valoración en conjunto para el estudio de todas las posibles fuentes informativas y logra el objetivo principal, que no es otro, que la detención de posibles insuficiencias en la calidad de atención

que brinda el profesional a los usuarios. Por consiguiente los aportes que proporciona esta investigación al profesional, es dar a conocer en el ámbito preventivo y hospitalario todas las implicaciones de lo que representa "La satisfacción del usuario respecto a la atención" para enriquecer los conocimientos y se reflexione en cuanto a nuestras actitudes hacia el usuario. Además de que este estudio puede ser considerado como una herramienta de evaluación de la actuación del profesional para aplicar correctivos y lograr mejorar, y así, garantizar atención individualizada de calidad hasta alcanzar la excelencia.

Por lo tanto, es necesario que la satisfacción del usuario sea evaluada periódicamente, cada unidad de salud debería tener sus propios medios para recabar esta información, es importante por la cantidad de usuarios que se atienden y se espera que mejore la calidad de atención y lograr su satisfacción, enalteciendo así la imagen de la institución porque la relación de ayuda brindada por el profesional es juzgado por el usuario y estos opinan o expresan si lo considera bueno o malo, dependiendo de la atención recibida.

Finalmente los resultados de esta investigación, servirán como marco de referencia y de apertura para futuras investigaciones. En el desempeño profesional.

El proyecto investigativo es factible en lo social, porque está implicado el equipo de salud y usuarios; económico porque tiene solvencia por parte de los investigadores; e institucional porque los datos investigados servirán como apoyo a la sociedad para resolver problemas prioritarios.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2016.

### 1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES

(Huerta, 2015) “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015”.

El Objetivo de esta investigación científica fue Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015.

Se aplicó un Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción.

El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios

satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos, muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%)

El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio.

(García, 2013) "Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013".

El Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de Salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud, así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose un estudio observacional, descriptivo, transversal.

De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos, se determinó que el 55% de los usuarios encuestados, estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho.

De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta Evaluación, se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%.

Según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa, lo más importante es el buen trato que reciben, de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes: el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

(Ninamango, 2014) "Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014".

**OBJETIVO:** Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. **DISEÑO DE ESTUDIO:** Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional.

**MATERIALES Y MÉTODOS:** Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. **RESULTADOS:** Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). **CONCLUSIONES:** La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

(Larrea, 2015) “Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital central de la fuerza aérea del Perú durante setiembre – noviembre 2015”.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Medicina Interna del Hospital Central de la Fuerza Aérea, Lima, setiembre-noviembre del 2015.

**Material y Método:** Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por

100 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción para establecer la calidad de la consulta externa.

Resultados: El 76.9% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, es decir adecuada calidad de atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% de usuarios satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; respectivamente); pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (29.2%).

Conclusiones: El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea fue de 76.9 % lo cual nos orienta a una buena calidad de atención. Las variables con mayor insatisfacción fueron el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa, seguido de la consulta con el médico se realizó en el horario programado.

(Redhead, 2013) "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013".

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional.

Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chacabuco.

Se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chacabuco, 2013.

(Luján, 2011) “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño”.

El objetivo, del presente trabajo fue determinar, los niveles de satisfacción de los usuarios externos respecto de la calidad de servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos. Se seleccionó una muestra, probabilística de 105 usuarios externos o acompañantes, de los pacientes críticos hospitalizados en el Servicio. El método que se utilizó para el desarrollo del Proyecto fue descriptivo, correlacional. Se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL, de “Calidad de Servicio” que es un instrumento adaptado y validado, para ser utilizado en establecimientos de salud en el Perú por Cerna Palomino (2006) y medidos a través de la escala de Likert. Se realizó análisis descriptivo, frecuencia absoluta y relativa. Los resultados muestran en cuanto al grado de satisfacción global que en los usuarios externos se encuentran insatisfechos con los servicios recibidos, con una insatisfacción del 90.2%. Las dimensiones con los mayores niveles de insatisfacción fueron, seguridad 93.1%, aspectos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97%, y la dimensión más valorada

fue la dimensión de respuesta rápida con 60.4% (satisfacción y satisfacción amplia).

(Ramos, 2015) “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de picasi, 2015”.

El presente trabajo está basado en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal, que tuvo como finalidad determinar los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el Centro de Salud de Picasi, durante los meses de Junio a Agosto del 2015.

Esta investigación nos permite evaluar el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, Para la obtención de la información realizamos una encuesta se trabaja con un nivel de confianza muestral del 95%, un error estándar del 10% y como en este centro de salud no existe referencia alguna de mediciones anteriores se determina que la proporción de pacientes insatisfechos sea igual que la de pacientes o usuarios satisfechos.

El instrumento empleado en la recolección de datos , es una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepción, distribuidos en cinco dimensiones de evaluación de la calidad de los servicios recibidos,, cada pregunta tiene un rango de respuestas que va del 1 al 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor calificación.

Con este instrumento se ha concluido que hay un 72,2% de usuarios

satisfechos con los servicios brindados por el Centro de Salud de Pícsi y un 27,84% manifiestan no estar satisfechos.

En la metodología se empleó la encuesta Servqual Modificada para los Establecimientos de Salud y se procesaron los datos obtenidos a través del programa de Microsoft Excel 2010 y el aplicativo Epi Info, validada por el Ministerio de Salud según RM 0527-2011. Se entrevistaron a 96 usuarios externos que acuden a los diferentes servicios del Centro de Salud, las variables de estudio fueron las dimensiones establecidas por el método aplicado.

Los resultados de este trabajo muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. Dentro de las variables con mayor satisfacción están la Seguridad con 96,13%, seguido de Empatía con 91,3% y luego casi coincidentes con el resultado están los Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas en lo que se refiere a este punto fundamentalmente a la pregunta 9 sobre que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención a los usuarios mostrando un 75% de la población insatisfecha.

Las conclusiones demuestran que los usuarios externos del Centro de Salud de Pícsi, están satisfechos con la calidad de atención que reciben en un 72,2%, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de servicio.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 Variable independiente

#### **Calidad de servicio**

En la actualidad el término calidad de servicio ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción” (Deming, 1989).

Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica (Donabedian, 1999).

#### **Calidad de atención en los servicios**

La calidad de un servicio es diferente a la calidad de un producto en que los servicios son intangibles, un consumidor no puede verlos o tocarlos. Por consiguiente, es muy difícil para una organización determinar agudamente que características o

rasgos de su calidad en el servicio son más importantes para los usuarios y cómo la organización está cumpliendo con las demandas de las mismas de calidad en el servicio.

En la última década muchos investigadores han intentado cuantificar la calidad del servicio para proporcionar referencias a las organizaciones y consumidores que pueden ayudar a ambas partes a entender mejor las expectativas y percepciones con respecto a calidad de servicio (Susan & Gorry, 2010). Sin embargo, existen fundamentalmente, dos formas básicas de concebir la calidad:

Desde la óptica de la entidad, que se traduce en que un servicio de calidad es aquel que responde a las especificaciones con que ha sido diseñada su prestación, es decir, que no se han cometido errores respecto al proceso inicialmente establecido para la prestación del servicio.

Desde la óptica del paciente, que se traduce en considerar que el único juez válido para certificar la calidad de un servicio es el paciente que lo recibe. El punto de vista se centra en este segundo punto; por eso la definición de calidad de servicio que enuncia es que "calidad es igual a satisfacción total de los usuarios" es decir satisfacer y exceder las expectativas del paciente.

En otras palabras, un servicio excelente es aquel que es capaz de satisfacer todas las necesidades, deseos y expectativas de

los usuarios; cualquier otra forma de concebir la calidad de un servicio se alejaría del objetivo fundamental de todo servicio.

### **Calidad de los servicios de salud**

Es definida como el conjunto de características que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios. La propuesta por Donabedian ha sido la más aceptada en el ámbito de la atención de salud: "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera; que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios" (Donabedian, 2011).

En resumen la calidad se puede describir en términos de efectividad, eficiencia y eficacia es así que la calidad existe en el grado en el que el servicio sea eficiente, (bien desempeñado) efectivo (impactante apropiado) y eficaz (adecuado) aquel que logra realmente satisfacer al usuario. Asimismo, la calidad se describe como consistente entre dos partes interdependientes calidad de hecho y calidad en percepción; la calidad de hecho es conforme a los estándares y la satisfacción de las expectativas propias y la calidad de percepción es satisfacer las expectativas del usuario.

La administración total de la calidad a veces denominada proceso de calidad total, es una manera de asegurar la satisfacción del usuario mediante la intervención de todos los servidores de salud en la mejora de la calidad para cada producto o servicio donde todos los sistemas y procesos se evalúan y mejoran, se dirige a la reducción del desperdicio y el costo de la calidad deficiente y se define como un sistema estructurado para hacer participar a una organización entera en un proceso de mejora continua dirigida a satisfacer y superar las expectativas del usuario (Cuauhtemoc, 2008).

#### **Calidad de atención médica**

Con los sinónimos de auditoría médica, análisis de la atención médica, monitoreo médico, verificación de la calidad de la atención médica y evaluación médica, entre otros, la calidad dentro del contexto de la atención médica es un apartado que desde hace aproximadamente 40 años ha sido estudiado en América Latina a través de diferentes metodologías, entre las cuales la integrada por Abedis Donabedian basada en el modelo de insumo-producto que estudia los tres componentes básicos de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados ha sido una de las más aceptadas (Donabedian, 1999).

No obstante las diferentes propuestas, la calidad de la atención médica ha sido un problema difícil de conceptualizar y evaluar, y tanto las instituciones como el personal de salud han tenido que afrontarla a escala mundial aun cuando reiteradamente se ha

señalado que con esta evaluación se cometerían menos fallas, disminuirían los costos, se mejoraría la productividad, se lograría mayor competitividad, se garantizaría la permanencia en el mercado y, por consiguiente, la empresa seguiría siendo fuente de empleo.

Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes.

Con este proceso ha surgido, por añadidura, la necesidad de controlar la calidad de la atención médica, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos (Deming, 1989).

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

(Swan & Trawick, 1982) También se ha descrito que el usuario de los servicios de salud tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad los cuales son:

- El primer nivel es el de las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de competencia, cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos.

- El segundo nivel se sitúa el interés y la disposición por ofrecer un servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado.
- El tercer nivel es el de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal así como una relación costo-beneficio favorable.

(Donabedian, 1999) Observó 2 dimensiones: una, dimensión técnica, representada por la aplicación de conocimiento y técnica para la solución del problema del paciente y una dimensión interpersonal que alude a la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. Dentro de la 2ª dimensión podemos incluir una tercera dimensión de las comodidades, o sea, condiciones del ambiente físico.

En la atención de la salud al referirse a la “satisfacción del paciente” el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, pero el problema de su salud, no ha sido resuelto, quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario.

(Ruiz, 2008) Se refiere que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados.

- Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.
- Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.
- Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.
- Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.

Si a un hospital lo vemos desde una perspectiva como Empresa de Servicio, el producto de un hospital es el enfermo, cada uno de los enfermos, y en este sentido, un hospital tiene tantos productos como enfermos, porque ninguno es igual a otro, aunque muchos tengan grandes similitudes.

### 2.2.2 Variable dependiente

#### Satisfacción del usuario

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Definida también en sus inicios como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada,

midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto (Swan, Trawick, & Carroll, 1982).

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho".

Por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente (Williams & Schutt-Aine, 1996).

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad.

En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad (MINSA, 2002).

### **Gestión orientada a la satisfacción del usuario**

El conocimiento de las necesidades actuales y futuras de los usuarios es el punto de partida en la búsqueda de la excelencia institucional. Focalizar las necesidades del usuario consiste en que dichas necesidades estén claras para todos los miembros de la institución prestadora de servicios de salud.

La percepción de la calidad juzgada por el usuario, se centra en aquellas características o atributos del producto o servicio, que agregan valor para los usuarios, elevan su satisfacción, determinan sus preferencias y los tornan fieles al lugar de donde van a ser atendidos (García & Sierra, 2011).

Hoy en día, el lograr la plena satisfacción del usuario es uno de los objetivos más importantes de toda institución de salud exitosa y de las que pretenden serlo. Los beneficios de alcanzar ese objetivo son diversos, sin embargo, algunos expertos nos muestran tres beneficios esenciales de conseguir la satisfacción del usuario:

- Un usuario satisfecho, por lo general vuelve al mismo lugar para ser atendido (lealtad)

- Un usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un servicio (difusión gratuita o a muy bajo costo).
- Un usuario satisfecho deja de lado a la competencia (competitividad).

Por consiguiente, no cabe duda de que el éxito institucional se basa, en gran medida, en su compromiso por lograr usuarios satisfechos.

### **Satisfacción como indicador de calidad de la atención de salud**

Teniendo en cuenta la satisfacción del usuario como un indicador de la atención de salud de calidad, el usuario llevará a cabo la evaluación de la atención proporcionada a la misma, sobre la base de los componentes del auto cuidado deseada y en función de las mejoras que espera tener en su salud.

La atención médica proporcionada a los usuarios se ven influenciadas por el conocimiento de factores científicos, sino también socio-culturales y políticos, como ver cómo al usuario se le puede dar más información para que él tenga más oportunidades de elegir y participar en su propio tratamiento (Melo, 2005).

En consecuencia, los datos sobre la satisfacción de los usuarios sólo son útiles cuando vienen a tomar un papel activo en la Evaluación y crítica, sino incluso lo que sólo tiene sentido para

investigar si esas son o no satisfechas si sabemos lo que pueden ser satisfechas.

### 2.2.3 La encuesta SERVQUAL

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario.

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real.

Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud (por ejemplo, la presencia de efectos secundarios) pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención (MINSA, 2002).

En general existen dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos, en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad

percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del servicio brindado.

Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos (MINSAL, 2002).

(Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1991) Desarrollaron una técnica para medir la satisfacción del usuario externo para eliminar los sesgos de las encuestas tradicionales midiendo las expectativas del usuario frente al servicio en general y sus percepciones frente al uso de un servicio específico. Los usuarios no evalúan la calidad de un servicio valorando el

resultado final que reciben, sino que también toman en consideración el proceso de recepción del servicio (dedicación, interés y trato amistoso). Los únicos criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de servicio son los que establecen los usuarios ellos proponen el instrumento del SERVQUAL.

(Babakus & Maugold, 1992) Adaptaron la encuesta SERVQUAL para los servicios hospitalarios. Usaron una escala de Likert de cinco puntos, modificación que hicieron basada en la experiencia de equipos gerenciales e investigaciones previas; concluyeron que la escala podría ser satisfactoriamente usada para evaluar las discrepancias entre las expectativas y percepciones del paciente de los servicios hospitalarios.

En tal sentido consideramos que el SERVQUAL es un instrumento ampliamente aplicado en los servicios hospitalarios. En nuestro medio a partir de los años 90, se inician estudios sobre calidad de servicio pero de salud reproductiva. En 1992, el informe de la Encuesta de Disponibilidad de Servicios de Planificación Familiar (EDIS-PERU 1992), donde señala de un 80 por ciento de satisfacción del usuario.

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994) Desarrollaron en 1988 la primera versión del SERVQUAL, la encuesta para evaluar el Gap 5. Dicho instrumento se refirió, condensó y validó en 5 tipos de servicio, reparación y mantenimiento de electrodoméstico,

banca minorista, telefonía de larga distancia, seguros para tarjetas de crédito.

En 1991 fue modificado para evaluar 5 dimensiones que los clientes usan para juzgar el servicio. Las 5 dimensiones (aspecto tangibles, confiabilidad, respuestas rápida, seguridad, empatía) son para el mejoramiento de servicios son aplicables a compañías grandes o pequeñas, organizaciones de servicios, manufactureras.

A nivel internacional la encuesta SERVQUAL ha sido aplicada en los servicios hospitalarios desde 1989.

(Gómez, 2003) Hace una crítica constructiva que se resume así, existe una misma evidencia que los usuarios analizan la calidad de servicio haciendo las diferencias menos las perspectivas; el SERVQUAL está enfocado en el proceso de entrega del servicio y no en el resultado del servicio y por último, las 5 dimensiones del SERVQUAL no son universales y están conceptualizadas, aunque tiene las limitaciones el instrumento SERVQUAL es una herramienta válida y fiable que puede adaptarse para medir las brechas de calidad de servicio en los servicios de salud.

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Calidad:** Totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio, que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresas implícitas. Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del "valor" que han recibido o percibido.

Se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios (Vargas & Aldana, 2007).

**Calidad de servicio:** En general se puede decir que la calidad abarca todas las cualidades con las que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien sirve de él, Esto es, un producto o servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios (Vargas & Aldana, 2007).

**Satisfacción del Cliente:** Se consigue la satisfacción del cliente cuando los productos y servicios cumplen o exceden las expectativas de los clientes.

El enfoque a los clientes no es simplemente un problema de calidad sino buena práctica de los negocios, que se traduce directamente en mayores utilidades.

Los clientes leales gastan más, recomienda otros compradores, y es menos costoso hacer negocio con ellos (Evans & Lindsay, 2004).

**Fiabilidad:** Indica la habilidad que tiene el personal del Hospital para ejecutar el servicio ofrecido, fiable y cuidadoso.

Indicador: Porcentaje de usuarios que perciben el grado de efectividad en la prestación de servicios de salud.

**Capacidad de Respuesta:** Es la expectativa del usuario externo frente a la institución referente a la disposición para ayudar a los clientes para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo adecuado del paciente.

Indicador: Porcentaje de usuarios atendidos en el tiempo adecuado, menor tiempo de espera en el servicio del Hospital de Puno.

**Seguridad:** Son los conocimientos que el personal del Hospital posee sobre su proceder, su cortesía y su capacidad de Transmitir confianza.

Indicador: Porcentaje de usuarios que opinan sobre la eficiencia del profesional de salud que posee el Hospital de Puno.

**Empatía:** Es la opinión del acceso fácil, la buena comunicación, atención individualizada y personalizada que ofrecen el servicio al usuario.

Indicador: Porcentaje de usuarios que opinan sobre la buena comunicación y comprensión que brinda en profesional de salud durante la prestación de servicios.

**Aspectos Tangibles:** Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos.

Indicador: Porcentaje de usuarios que opinan sobre el aspecto del personal, estructura de los consultorios externos del Hospital de Puno.

**Expectativa:** Cualquier esperanza de conseguir una cosa si se depara la oportunidad que se desea. Posibilidad de conseguir un derecho, acción, empleo u otra cosa, al ocurrir un suceso que se prevé o al hacerse efectivo cierta eventualidad.

**Percepción:** Acción y efecto de percibir. Sensación interna que resultan de una impresión material hecha en los sentidos.

Conocimiento de una cosa.

**Insatisfacción:** Se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el trato inadecuado por parte del personal y con la percepción de la mala calidad de la atención.

**Satisfacción:** Sensación o sentimiento de placer que tiene una persona cuando ha conseguido algo, que se deseaba.

La diferencia entre las expectativas y las percepciones o experiencias, dan como resultado el grado o nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario.

### **El paciente (usuario)**

En la última década el paciente (usuario) se ha convertido en pieza clave del funcionamiento de las organizaciones. Estas hacen lo posible por lograr su total satisfacción, y no es para menos, el usuario de hoy decide donde desea ser atendido.

Cada institución o programa de salud necesita definir cuál es el sector de la población que va a atender, cuáles son sus características necesidades y expectativas para saber qué servicios ofrecer y como ofrecerles.

Dichas necesidades y expectativas del paciente se dan a conocer a través del lenguaje verbal o no verbal (encuestas, sugerencias, observaciones), lo cual permitirá saber que piensa el usuario del servicio brindado (Ariza, 2006).

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno - 2016.

#### 2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

### CAPÍTULO III METODOLOGÍA

#### 3.1 LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se desarrolló en el país de Perú, departamento de Puno, la Provincia de Puno y Distrito de Puno, que está situado en el sureste del país. Ocupa 67 mil km<sup>2</sup> de territorio conformado por la mitad occidental de la Meseta del Collao, al oeste del lago Titicaca, y las yungas amazónicas al norte.

Limita al este con territorio boliviano, al suroeste con los departamentos de Tachna, Moquegua y Arequipa, al oeste con el del Cuzco y al norte con Madre de Dios.

La investigación se realizó en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno y se encuentra en Av. El Sol N° 1022, el cual es un establecimiento de nivel II, con una experiencia de 51 años en brindar atenciones medicas y quirúrgicas que cuenta con diversos consultorios externos, atenciones de emergencia, hospitalarias y atenciones de referencias y contra referencias a otros establecimientos a los usuarios en áreas preventivas como hospitalarias.

## 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1 Población

El dato se consideró a los todos los usuarios que accedieron a la atención en los diferentes servicios de Consultorios Externos y estrategias sanitarias del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno en el año 2015 que fueron de 75829 usuarios atendidos en dicho Hospital, y la fuente de información fue solicitada a la Unidad de Estadística e Informática del Hospital.

### 3.2.2 Muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" ó sea el número total de casos esperados ó que ha habido en años anteriores; Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

p: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos. (p = 50%)

q: Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p). (q = 50%)

E: Error Estándar de 0.05 ó 0.10 según categoría del establecimiento nivel II. (E = 0.05)

Z: Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "Z": ( $Z = 1.96$ )

N: Población de usuarios externos atendidos en los servicios de consultorios externos. ( $N = 75829$ )

n: Tamaño de muestra. ( $n = 383$ )

Para la presente investigación se consideró los siguientes datos:

Tamaño de población: 75829, el error estándar: 5%, intervalo de confianza: 95% y la distribución de las respuestas es del 50% reemplazando los datos en la fórmula como resultado obtenemos un tamaño muestra de 383 usuarios o pacientes para el desarrollo de la encuesta.

### 3.2.3 Muestreo probabilístico – Aleatorio Simple

La estrategia de muestreo que se empleó es el muestreo aleatorio simple, de esta manera cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado como parte de la muestra.

#### Unidad de análisis

El usuario o acompañante que se encuentra en el Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.

#### Criterios de inclusión

- Usuarios o acompañantes de consultorios externos del hospital de ambos sexos.
- Usuarios o acompañantes  $\geq$  de 18 años.
- Usuarios o acompañantes sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse en español.

- Aceptación voluntaria de participar en el estudio luego de haber sido informados verbalmente de las características y objetivos de este.
- Usuarios nuevos o continuadores en el servicio.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno mental por la que no puedan expresar su opinión y que no estén con familiares o acompañante alguno.
- Encuestas llenadas de forma equivocada o incompleta.

### **3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Tipo de investigación**

La presente investigación corresponde a un estudio de diseño descriptivo y correlacionar.

**Diseño Descriptivo:** Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. Esto es, su objetivo no es como se relacionan éstas.

**Valor:** Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación (Hernandez, 2010).

**Diseño Correlacional:** Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más

conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

Pretende responder a preguntas como las siguientes: ¿los niños que dedican cotidianamente más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los niños que ven diariamente menos televisión?; ¿los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor inteligencia que los campesinos que la adoptan después.

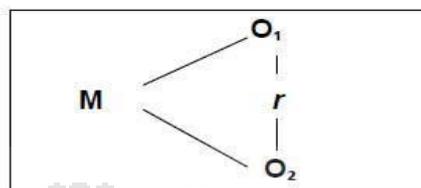
Si dos variables están correlacionadas y se conoce la magnitud de la asociación, se tiene base para predecir, con mayor o menor exactitud. Pero también se llega dar que aparentemente dos variables estén relacionadas, pero que en realidad no sea así.

Esto se conoce como Correlación Espuria, por ejemplo: supongamos que se presenta la siguiente tendencia, a mayor estatura, mayor inteligencia; estos resultado no tendrían sentido.

No podríamos decir que la estatura se correlaciona con la inteligencia, aunque los resultados del estudio así lo indicaran.

Valor: En cierta medida tienen un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos conceptos o variables se relacionan aporta cierta información explicativa.

El esquema de una investigación correlacional según  
(Hernandez, 2010)



Donde:

M = Muestra.

O1 (Variable independiente) = Calidad del servicio.

O2 (Variable dependiente) = Satisfacción del usuario.

r = Relación de las variables de estudio.

### 3.3.2 Diseño de investigación

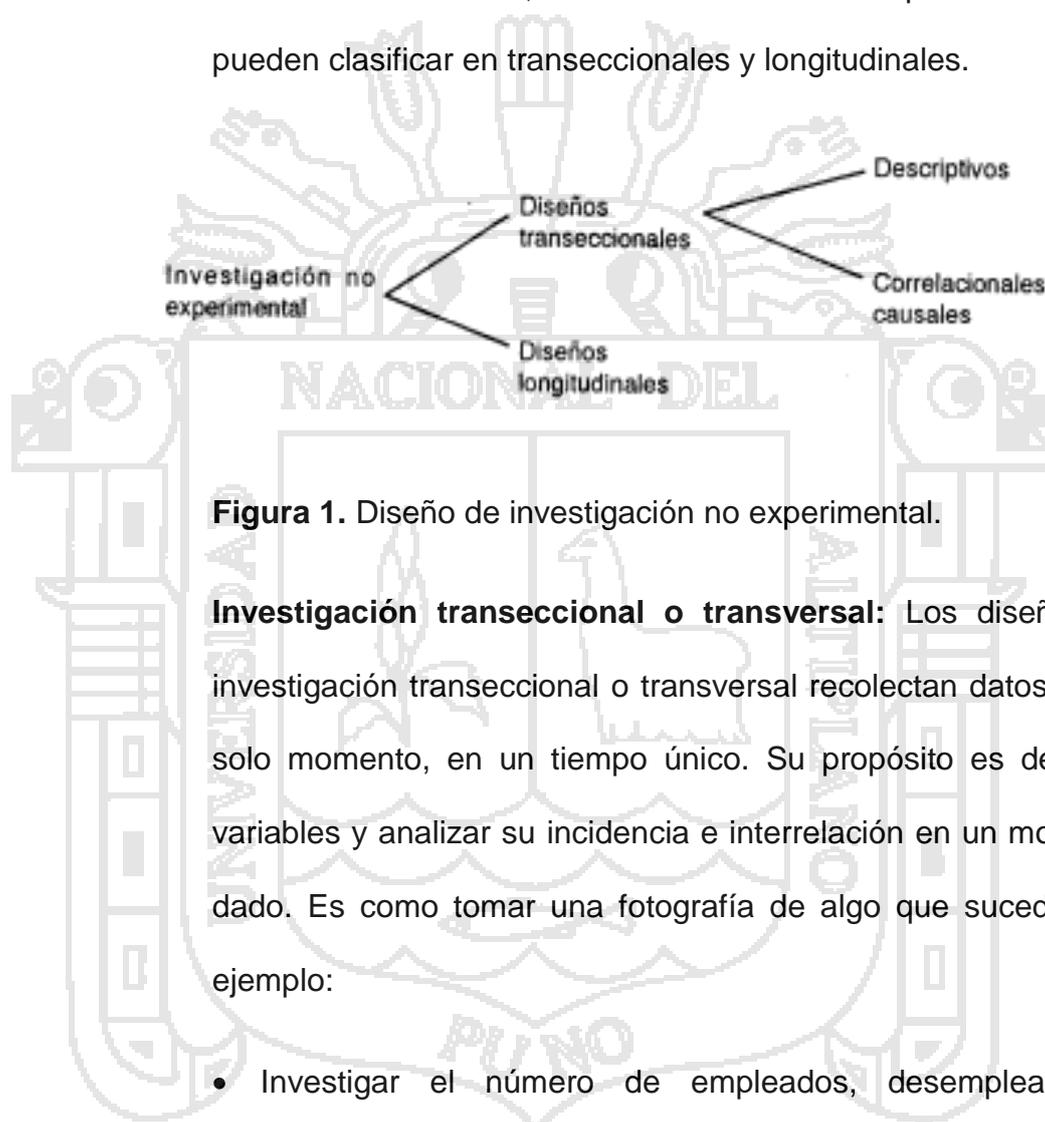
**Diseño No Experimental:** Distintos autores han adoptado diversos criterios para catalogar la investigación no experimental. Sin embargo, en este libro consideramos la siguiente manera de clasificar dicha investigación: por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se recolectan datos.

En algunas ocasiones la investigación se centra en:

- Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado.

- Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.
- Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

Dicho de otro modo, los diseños son no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales.



**Figura 1.** Diseño de investigación no experimental.

**Investigación transeccional o transversal:** Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Por ejemplo:

- Investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento.
- Medir las percepciones y actitudes de mujeres jóvenes que fueron abusadas sexualmente en el último mes en una urbe latinoamericana.

- Evaluar el estado de los edificios de un barrio o una colonia, después de un terremoto.
- Analizar el efecto que sobre la estabilidad emocional de un grupo de personas provocó un acto terrorista.
- Analizar si hay diferencias en el contenido sexual entre tres telenovelas que están exhibiéndose simultáneamente (Hernandez, 2010).

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

#### 3.4.1 Técnicas de recolección de información

La técnica de recolección de datos que se aplicó fue la Encuesta.

**Aplicación de la Encuesta:** Los usuarios seleccionados recibieron una explicación clara y concisa del fin del estudio.

La aplicación de la encuesta a los usuarios seleccionados se realizó mediante una entrevista al finalizar su atención, es decir al término de su evaluación en el servicio de consultorio externo.

El usuario o acompañante respondió las 22 preguntas de percepciones y expectativa calificándolas del 1 al 5. La entrevista duró en promedio 25 minutos por usuario.

#### 3.4.2 Instrumento de recopilación de información

##### Prueba piloto

- Evaluar la idoneidad del cuestionario.

- Calcular la extensión de la encuesta o el tiempo necesario para completarla.
- Determinar la calidad de la tarea del encuestador.

El presente trabajo de investigación utilizó la encuesta SERVQUAL, la cual ha sido validada en diferentes estudios, por lo tanto, no se realizó la prueba piloto.

El instrumento empleado para la investigación ha sido el cuestionario, que consta de 22 preguntas para valorar la percepción y 22 preguntas para valorar las expectativas de los usuarios externos sobre la calidad de atención.

Cada pregunta ha tenido una escala valorativa que va desde el número 1 hasta el número 5, asignándole al número 1 con un valor de extremadamente insatisfecho y al número 5 como extremadamente satisfecho (MINSA, 2011).

#### **Ficha técnica del instrumento SERVQUAL**

Nombre del instrumento: SERVQUAL

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Estructura. Está conformada por 22 ítems. Las dimensiones que mide el cuestionario SERVQUAL son:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Administración: La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 20 minutos.

La gradiente es la siguiente:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Indiferente

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

Niveles de interpretación: Muy baja, baja, aceptable, alta y muy alta.

### **3.5 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS**

#### **3.5.1 Técnica de procesamiento**

Los datos recolectados se digitaron en una tabla en Excel y los resultados se realizaron según el formato de la Resolución Ministerial N° 527-2011 y también se importaron los datos al programa informático SPSS para el desarrollo del coeficiente de correlación, considerando la valoración que se empleó en el instrumento SERVQUAL del 1 al 5 en sus 22 preguntas

agrupadas en cinco dimensiones que fueron contestadas bajo los parámetros descrito en la tabla.

**Cuadro 1.** Interpretación del nivel de satisfacción de acuerdo a la encuesta SERVQUAL.

Nivel de Satisfacción	Calificación
Totalmente satisfecho	5
Muy satisfecho	4
Satisfecho	3
Muy insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: MINSA/RM N° 527-2011

### 3.5.2 Análisis de datos

Los programas informáticos que se usaron son Excel y SPSS, el análisis descriptivo se basó en las tablas y gráficos estadísticos y para el análisis estadístico se utilizó el Coeficiente de Correlación Pearson.

Para analizar cada dimensión el puntaje total se sumo y al promedio resultante de todas las encuestas se comparo con los parámetros expuestos para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción general del usuario.

**Cuadro 2.** La satisfacción sujeto a variación según medición basal.

> 60%	ACEPTABLE.
40 – 60%	EN PROCESO.
< 40%	POR MEJORAR.

Fuente: MINSA/RM N° 527-2011

Se usó el coeficiente de correlación de pearson para determinar si existe una relación entre dos variables y que esta relación no sea debida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa.

Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

Se especifican como van a ser tratados los datos. Esta tarea puede hacerse mediante tablas de frecuencia y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones.

Tablas de frecuencia: La información presentada se desagregó en frecuencias absolutas y porcentuales.

Gráficos: Permitted en forma simple y rápida observar las características de los datos o las variables. Para ello se usó los diagramas de barras con porcentajes.

### 3.6 MATERIALES Y EQUIPOS A SER UTILIZADOS

En el transcurso del procesamiento estadístico se usó los siguientes programas informáticos:

- EXCEL Versión 2010.
- SPSS Versión 20.0.

Para el proyecto de investigación también se utilizaron: Resolución Ministerial 527-2011/MINSA, Artículos Científicos, Libros de metodología de investigación, Internet para la búsqueda de información, computadora y las encuestas impresas.

### 3.7 VARIABLES A SER ANALIZADOS

#### 3.7.1 Variable dependiente

La Satisfacción de los Usuarios.

#### 3.7.2 Variables independientes

- Fiabilidad: Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pacto; preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno; preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas; preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según

características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada; preguntas del 14 al 18.

- Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación; preguntas del 19 al 22.

### 3.7.3 Variables sociodemográficas

- Condición del encuestado: Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta.
- Edad: Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.
- Sexo: Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas.
- Nivel de estudio: Nivel de estudios alcanzados por el encuestado.
- Tipo de seguro: Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.
- Tipo de usuario: Usuario atendido en consulta externa del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.
- Persona que realizó la atención: Personal por el cual fue atendido en consulta externa del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.

### 3.8 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Coeficiente de correlación Pearson, el coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la literal  $r$ .

Los valores de la correlación van de  $+1$  a  $-1$ , pasando por el cero, el cual corresponde a ausencia de correlación. Los primeros dan a entender que existe una correlación directamente proporcional e inversamente proporcional, respectivamente.

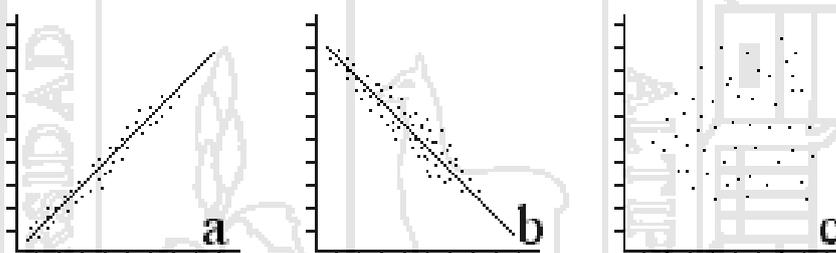
**Cuadro 3.** Escala de medición para interpretar el coeficiente de correlación.

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Las 3 gráficas en coordenadas cartesianas posteriores, se muestra la variable independiente (X) se ubica en las abscisas y la dependiente (Y) en el eje de las ordenadas.

Los coeficientes de correlación significan esa asociación entre los cambios que se observan en la variable dependiente con respecto a la variable independiente.

La gráfica (a) representa una correlación positiva, es decir, conforme los valores de X aumentan, también aumentan los valores de Y. A su vez, la gráfica (b) muestra una correlación negativa, de modo que al incrementarse los valores de la variable independiente, los valores de la dependiente disminuyen. La gráfica (c) no indica correlación.



**Figura 2.** Tipos de correlación.

El coeficiente de correlación lineal de Pearson se define matemáticamente con la ecuación siguiente:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

r = Coeficiente de correlación de Pearson.

Sxy = Sumatoria de los productos de ambas variables.

Sx = Sumatoria de los valores de la variable independiente.

Sy = Sumatoria de los valores de la variable dependiente.

$Sx^2$  = Sumatoria de los valores al cuadrado de la variable independiente.

$Sy^2$  = Sumatoria de los valores al cuadrado de la variable dependiente.

N = Tamaño de la muestra en función de parejas.

Este procedimiento estadístico es aplicable cuando las observaciones se miden según una escala de intervalo, por otra parte, el fenómeno debe ser lineal.

Al igual que las otras pruebas paramétricas, la varianza de las variables X y Y deben guardar homogeneidad.

Pasos.

1. Ordenar los valores de la variable dependiente (Y) con respecto a los valores de la variable independiente (X).
2. Elevar al cuadrado cada valor X y de Y.
3. Obtener los productos de X y Y, para lo cual se deben multiplicar independientemente ambos valores.
4. Efectuar las sumatorias  $Sx$ ,  $Sy$ ,  $Sx^2$ ,  $Sy^2$ , y  $Sxy$ .
5. Aplicar la ecuación.
6. Decidir si se acepta o rechaza la hipótesis (Bravo, 2009).

### 3.9 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Cuadro 4.** Operacionalización de las variables de la investigación.

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los Usuarios	Satisfacción	Nivel de satisfacción de los usuarios medido a través de la expectativa.	5. Totalmente satisfecho. 4. Muy satisfecho. 3. Satisfecho. 2. Muy insatisfecho. 1. Totalmente insatisfecho.	Ordinal
	INDEPENDIENTE	<p>01. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?</p> <p>02. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?</p> <p>03. ¿Su atención por el médico u otro profesional se realizó según el horario publicado en el IEES?</p> <p>04. ¿Cuándo Usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó mecanismos para atenderlo?</p> <p>05. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?</p> <p>06. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?</p> <p>07. ¿La atención en el área de admisión fue rápida?</p> <p>08. ¿El tiempo que usted esperó para la atención en el consultorio fue corto?</p> <p>09. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?</p> <p>10. ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?</p> <p>11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?</p> <p>12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?</p> <p>13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?</p> <p>14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>15. ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?</p> <p>18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?</p> <p>19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliario (banca y sillas) para comodidad?</p> <p>21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?</p> <p>22. ¿Los consultorios donde fue atendido contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?</p>	<p>Medición de escala del 1 al 5. Se considera 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.</p>	Ordinal
Calidad de Atención	Fiabilidad			Ordinal
	Capacidad de Respuesta			Ordinal
Calidad de Atención	Seguridad			Ordinal
	Empatía			Ordinal
Calidad de Atención	Aspectos Tangibles			Ordinal

**Cuadro 5.** Operacionalización de las variables sociodemográficas.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	CRITERIO DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Condición del encuestado	Usuario o acompañante del usuario seleccionado a quien se le realizó la encuesta.	Social	Usuario Acompañante	Nominal
Edad	Número de años cumplidos por el paciente, agrupados por etapas del ciclo vital.	Social	Niño: 0 a 11 años Adolescente: 12 a 17 años Joven: 18 a 29 años Adulto: 30 a 59 años Adulto mayor: 60 a más años	Ordinal
Sexo	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas.	Social	Masculino Femenino	Nominal
Nivel de estudio	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado.	Social	Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior universitario	Ordinal
Tipo de seguro	Tipo de seguro del paciente con el cual es atendido.	Social	Usuario SIS SOAT FOSPOLI Otros	Nominal
Tipo de usuario	Usuario atendido en consulta externa del HR "MNB" Puno por primera vez o atendido en más de 1 oportunidad.	Social	Nuevo Continuador	Nominal
Persona que realizó la atención	Personal por el cual fue atendido en consulta externa del HR "MNB" de Puno.	Social	Médico Obstetra Enfermera Psicólogo Odontólogo Otros	Nominal

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio realizado en los servicios de Consultorios Externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno del 2016. Para su desarrollo se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por el Ministerio de Salud según Resolución Ministerial 527-2011/MINSA.

##### **Condición del encuestado:**

Se estima que el mayor porcentaje de entrevistados fueron pacientes usuarios en los servicios del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, siendo del total de encuestados el 83% son usuarios y el 17% restante son acompañantes de diferentes pacientes que fueron atendidos por igual en dicho Hospital.

**Cuadro 6.** Condición del encuestado.

<b>CATEGORIAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
USUARIO	316	<b>83%</b>
ACOMPañANTE	67	<b>17%</b>
TOTAL	383	<b>100%</b>

**Edad del encuestado:**

Del total de encuestados en los servicios del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, tenemos el 34% son jóvenes (entre 18 a 29 años), el 55% son adultos (entre 30 a 59 años) y 11% restantes son adultos mayores (60 años a mas).

**Cuadro 7.** Edad del encuestado.

CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
JOVEN	129	34%
ADULTO	211	55%
ADULTO MAYOR	43	11%
TOTAL	383	100%

**Sexo del encuestado:**

Del total de encuestados en los servicios del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, observamos que el 29% son masculinos y el 71% restante son femeninos.

**Cuadro 8.** Sexo del encuestado.

CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	111	29%
FEMENINO	272	71%
TOTAL	383	100%

**Nivel de estudio:**

Se observo que la mayoría de usuarios del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, tienen un nivel de estudio superior universitario

en mayor porcentaje del 50%, seguida del nivel de estudio secundario 32%, superior técnica 15% y primaria del 3%.

**Cuadro 9.** Nivel de estudio.

CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PRIMARIA	10	3%
SECUNDARIA	122	32%
SUPERIOR TÉCNICO	58	15%
SUPERIOR UNIVERSITARIO	193	50%
TOTAL	383	100%

**Tipo de seguro:**

En el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” se aprecia que el mayor porcentaje de pacientes usuarios de los diferentes servicios que brinda dicho establecimiento son pacientes asegurados en el SIS del 70% esto dado por que la mayoría de la población no cuenta con los recursos económicos para solventar los costos generados. Así también vemos que un 27% de usuarios que pagan por su atención, y 1% de pacientes con financiamiento del SOAT, FOSPOLI y OTROS que son exonerados.

**Cuadro 10.** Tipo de seguro.

CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
USUARIOS	103	27%
SIS	269	70%
SOAT	5	1%
FOSPOLI	4	1%
OTROS	2	1%
TOTAL	383	100%

**Tipo de usuario:**

Los resultados indican que el 52% de los encuestados en los servicios del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno son usuarios continuadores y el 48% restante son los usuarios nuevos o que vienen por primera vez al servicio.

**Cuadro 11.** Tipo de usuario.

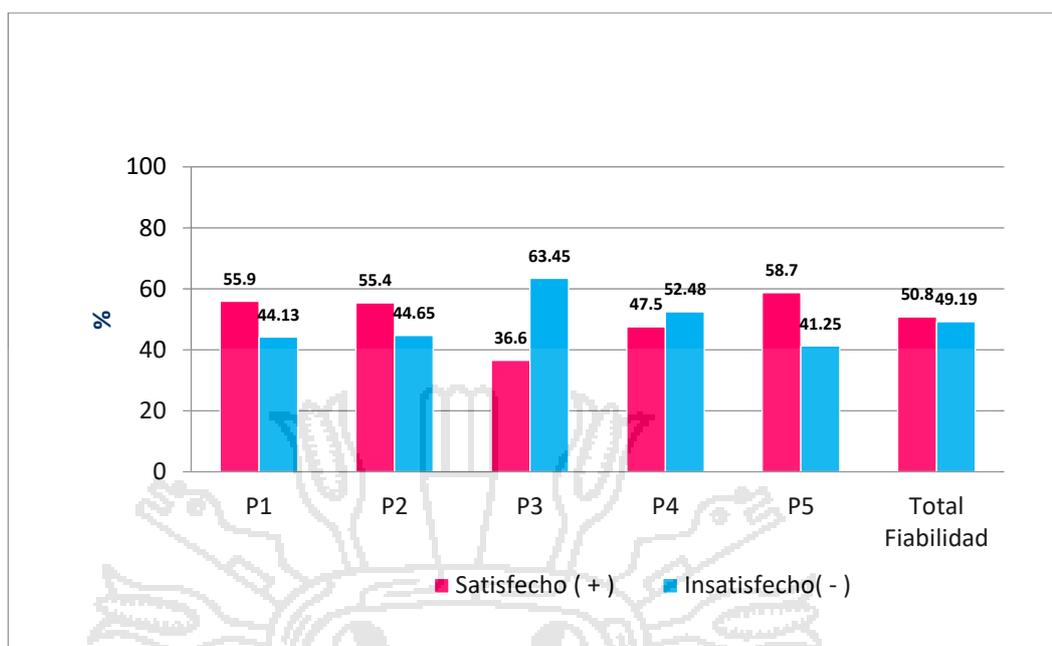
CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
NUEVO	199	52%
CONTINUADOR	184	48%
TOTAL	383	100%

**Personal que realizó la atención:**

El 72% de los encuestados fueron atendidos por un médico, lo cual resalta la gran demanda para éstos profesionales de la salud en el Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, sigue la atención de los obstetras en un 8%, psicólogos y tecnólogos médicos en un 5%.

**Cuadro 12.** Personal que realizó la atención.

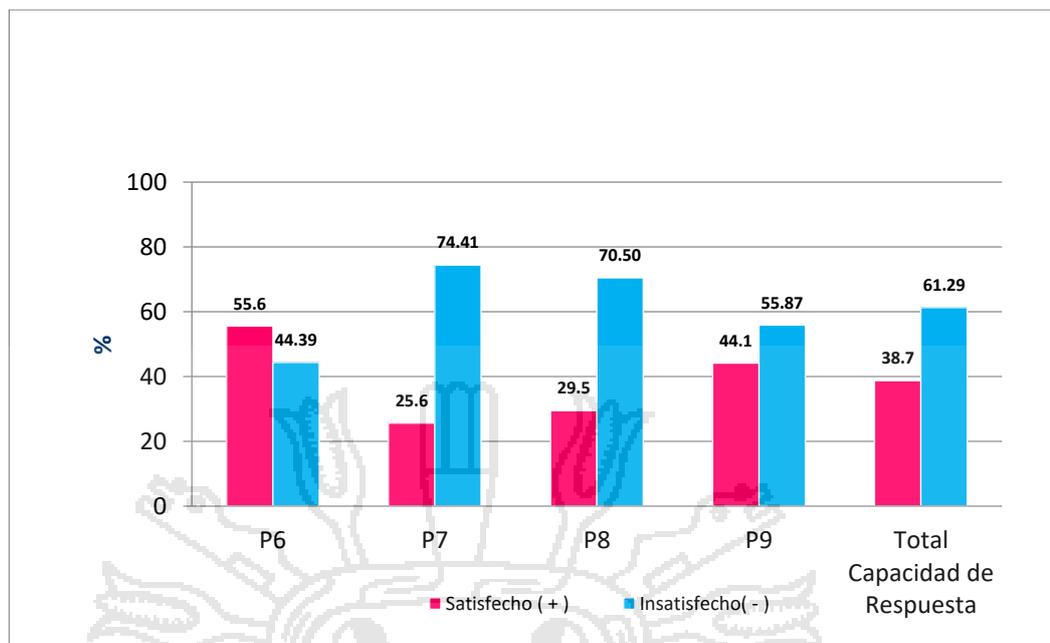
CATEGORIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENFERMERA	7	2%
MEDICO	277	72%
OBSTETRA	31	8%
ODONTOLOGO	16	4%
PSICOLOGO	19	5%
PSIQUIATRA	12	3%
TECNOLOGO MEDICO	21	5%
TOTAL	383	100%



**Figura 3.** Dimensión de fiabilidad de consultorios externos.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.

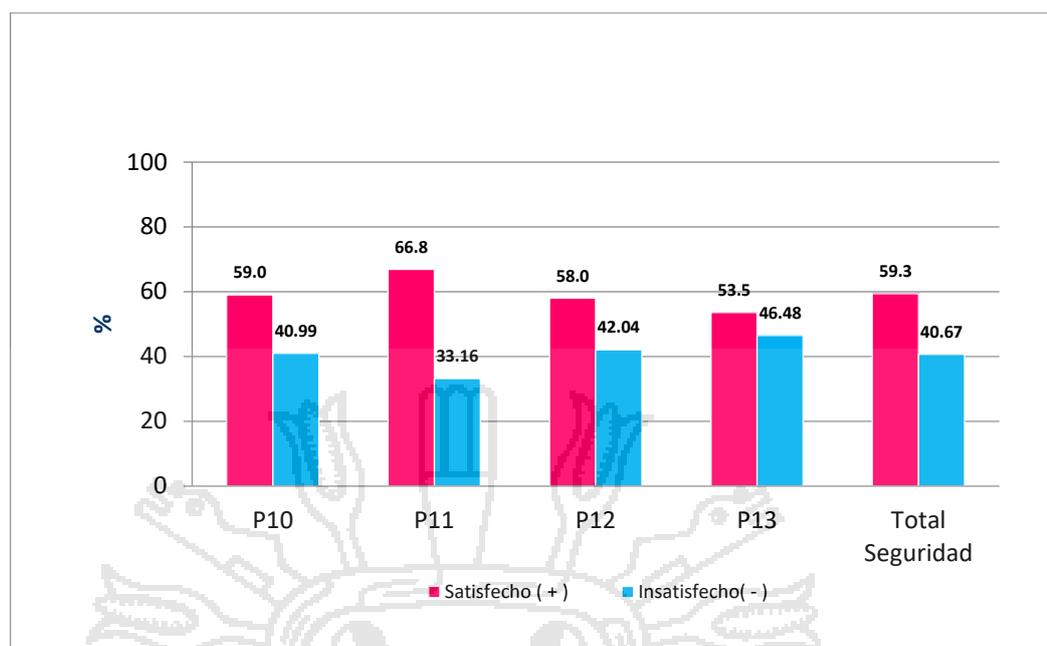
Como apreciamos en la figura 3 la evaluación de la dimensión de fiabilidad, nos indica que predomina es la satisfacción en un 50.8%, siendo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos P1 ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas? P2 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada? P5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? donde observamos que el porcentaje satisfecho sobre pasa el 50% y seguido por P4 ¿Cuándo Usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó mecanismos para atenderlo? en un 47.5% y con mayor porcentaje de insatisfacción P3 ¿Su atención por el médico u otro profesional se realizó según el horario publicado en el EESS? en un 63.45%.



**Figura 4.** Dimensión de capacidad de respuesta de consultorios externos.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.

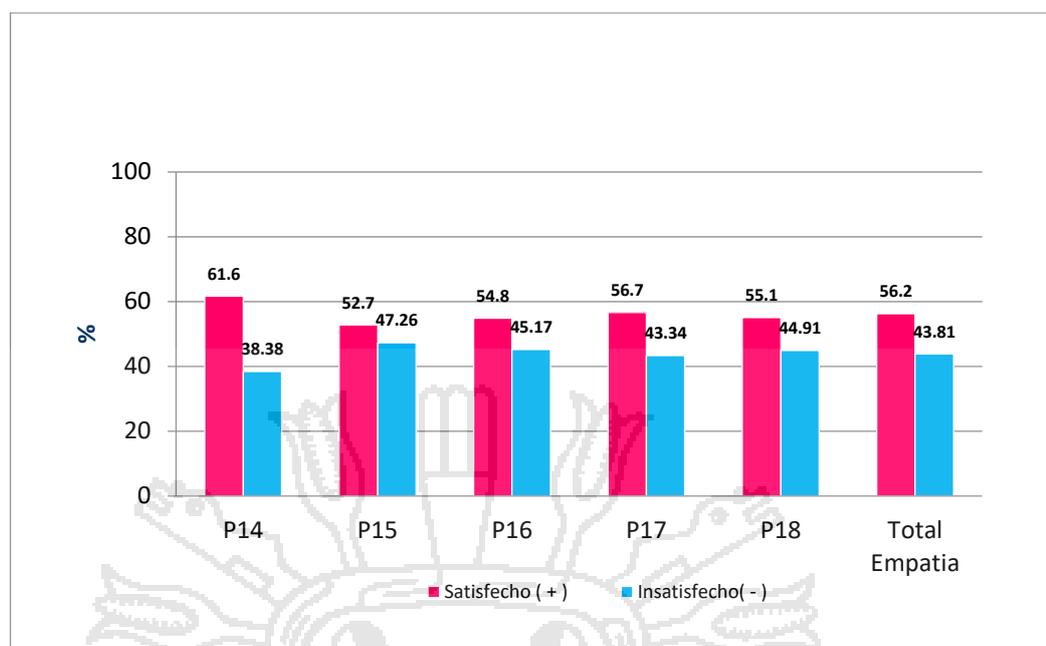
Como apreciamos en la figura 4 la evaluación de la capacidad de respuesta, nos indica que predomina es la insatisfacción en un 61.29%, siendo con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos P7 ¿La atención en el área de admisión fue rápida? P8 ¿El tiempo que usted esperó para la atención en el consultorio fue corto? P9 ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente? donde observamos que el porcentaje insatisfecho sobre pasa el 50% y con mayor porcentaje de satisfacción P6. ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida? en un 55.6%.



**Figura 5.** Dimensión de seguridad de consultorios externos.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.

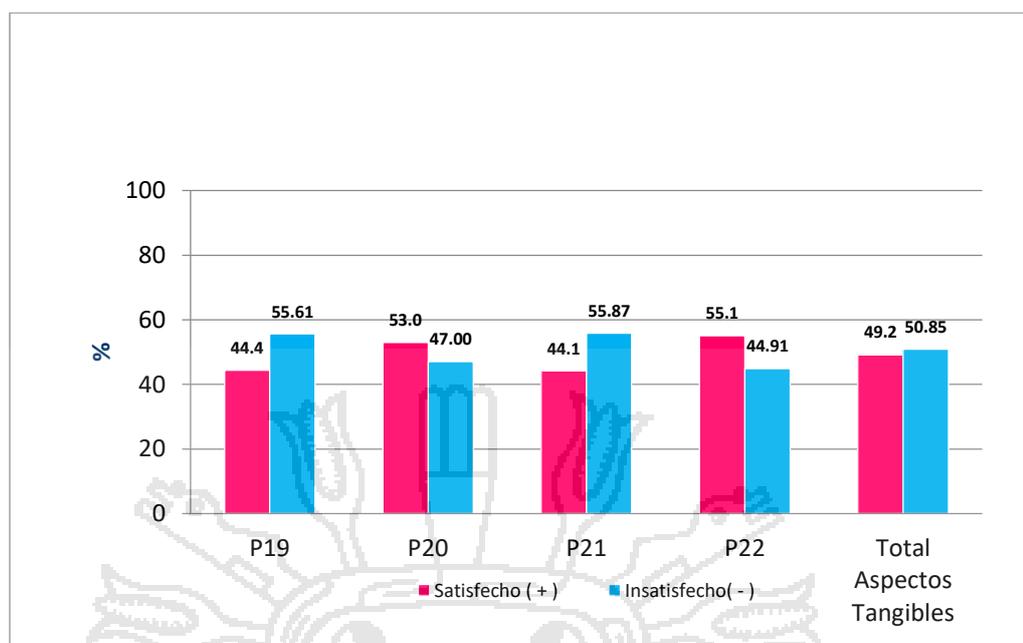
Como apreciamos en la figura 5 la evaluación de la dimensión de seguridad, nos indica que predomina es la satisfacción en un 59.3%, siendo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos P10 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad? P11 ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso? P12 ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud? P13 ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza? donde observamos que el porcentaje satisfecho sobre pasa el 50%.



**Figura 6.** Dimensión de empatía de consultorios externos.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.

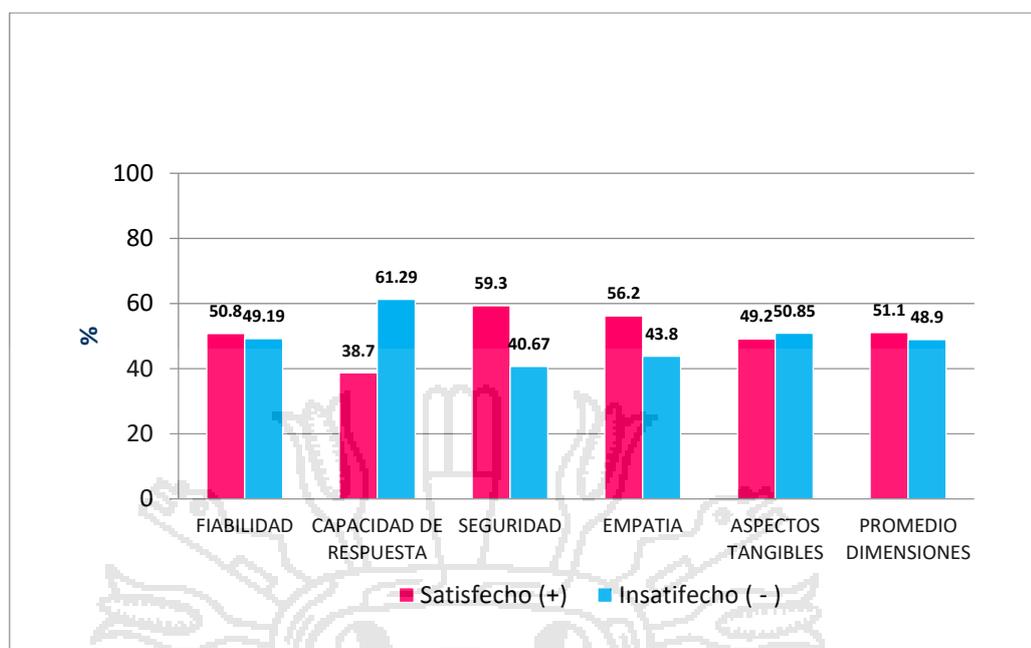
Como apreciamos en la figura 6 la evaluación de la dimensión de empatía, nos indica que predomina es la satisfacción en un 56.2%, siendo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos P14 ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia? P15 ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia? P16 ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia? P17 ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención? P18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? donde observamos que el porcentaje satisfecho sobre pasa el 50%.



**Figura 7.** Dimensión de aspectos tangibles de consultorios externos.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.

Como apreciamos en la figura 7 la evaluación de la dimensión de aspectos tangibles, nos indica que predomina es la insatisfacción en un 50.85%, siendo con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos P19 ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes? P21 ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes? donde observamos que el porcentaje insatisfecho sobre pasa el 50% y con mayor porcentaje de satisfacción P20 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad? P22. ¿Los consultorios donde fue atendido contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?



**Figura 8.** Satisfacción de los usuarios de consultorios externos.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.

Como apreciamos en la figura 8 la evaluación de la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, nos indica que en forma general lo que predomina es la satisfacción en un 51.1% no obstante según a la medición basal estamos “en proceso”, siendo la dimensión con mayor porcentaje de usuarios satisfechos la dimensión de la Fiabilidad, Seguridad y Empatía donde observamos que el porcentaje satisfecho sobre pasa el 50% y seguido por los Aspectos Tangibles en un 49.2% y con mayor porcentaje de insatisfacción observamos la Capacidad de Respuesta en un 61.29%.

## 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

### 4.2.1 Resultado respecto al 1er objetivo específico

La relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Cuadro 13.** Relación entre la Fiabilidad y la Satisfacción.

		FIABILIDAD	SATISFACCION
FIABILIDAD	Pearson Correlation	1	.513**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	383	383
SATISFACCION	Pearson Correlation	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	383	383

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios.

#### 1) Planteamiento de las hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

## 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.01$

La hipótesis alterna es de dos colas

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

## 5) Decisión:

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.01$  Rechazar  $H_0$

Como apreciamos en el cuadro 13 nos muestra un coeficiente de correlación  $r = 0.513$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.

**4.2.2 Resultado respecto al 2do objetivo específico**

La relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Cuadro 14.** Relación entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción.

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Pearson Correlation	1	.280**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	383	383
SATISFACCION	Pearson Correlation	.280**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	383	383

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios.

1) Planteamiento de las hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

## 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.01$

La hipótesis alterna es de dos colas

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

## 5) Decisión:

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.01$  Rechazar  $H_0$

Como apreciamos en el cuadro 14 nos muestra un coeficiente de correlación  $r = 0.280$  el cual nos indica que existe una correlación positiva baja entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación baja entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.

**4.2.3 Resultado respecto al 3er objetivo específico**

La relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Cuadro 15.** Relación entre la Seguridad y la Satisfacción.

		SEGURIDAD	SATISFACCION
SEGURIDAD	Pearson Correlation	1	.635**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	383	383
SATISFACCION	Pearson Correlation	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	383	383

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios.

1) Planteamiento de las hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

## 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.01$

La hipótesis alterna es de dos colas

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

## 5) Decisión:

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.01$  Rechazar  $H_0$

Como apreciamos en la cuadro 15 nos muestra un coeficiente de correlación  $r = 0.635$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**4.2.4 Resultado respecto al 4to objetivo específico**

La relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Cuadro 16.** Relación entre la Empatía y la Satisfacción.

		EMPATIA	SATISFACCION
EMPATIA	Pearson Correlation	1	.436**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	383	383
SATISFACCION	Pearson Correlation	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	383	383

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios.

1) Planteamiento de las hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

## 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.01$

La hipótesis alterna es de dos colas

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de pearson para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

## 5) Decisión:

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.01$  Rechazar  $H_0$

Como apreciamos en la cuadro 16 nos muestra un coeficiente de correlación  $r = 0.436$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**4.2.5 Resultado respecto al 5to objetivo específico**

La relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Cuadro 17.** Relación entre los Aspectos Tangibles y la Satisfacción.

		ASPECTOS TANGIBLES	SATISFACCION
ASPECTOS TANGIBLES	Pearson Correlation	1	.335**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	383	383
SATISFACCION	Pearson Correlation	.335**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	383	383

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios.

1) Planteamiento de las hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

## 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.01$

La hipótesis alterna es de dos colas

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

## 5) Decisión:

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.01$  Rechazar  $H_0$

Como apreciamos en el cuadro 17 nos muestra un coeficiente de correlación  $r = 0.335$  el cual nos indica que existe una correlación positiva baja entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación baja entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.

**4.2.6 Resultado respecto al objetivo general**

La relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Cuadro 18.** Relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción de los Usuarios.

		CALIDAD DE ATENCION	SATISFACCION
CALIDAD DE ATENCION	Pearson Correlation	1	.571**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	383	383
SATISFACCION	Pearson Correlation	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	383	383

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios.

1) Planteamiento de las hipótesis

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

## 2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia  $\alpha = 0.01$

La hipótesis alterna es de dos colas

## 3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

## 4) Formulación de la regla de decisión

Si  $p < \alpha$  ----> Rechazar  $H_0$

## 5) Decisión:

Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.01$  Rechazar  $H_0$

Como apreciamos en la cuadro 18 nos muestra un coeficiente de correlación  $r = 0.571$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.

### 4.3 DISCUSIÓN

#### Hipótesis específica 1:

Con un coeficiente de correlación  $r = 0.513$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Según (Huerta, 2015) en la dimensión fiabilidad se evidencia un 94,8% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la mayoría resultó con más del 90% de usuarios satisfechos. La comunicación que mantuvo el médico con el usuario para explicar el seguimiento del problema fue el atributo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos (94,8%) y que la atención haya sido inmediatamente a la llegada de emergencia sin importar la condición socioeconómica del paciente resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 15.6%.

De igual manera según (Larrea, 2015) en la dimensión fiabilidad se evidencia un 70,8% de encuestados satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la mayoría resultó con más del 70% de usuarios satisfechos. La historia clínica se encontró disponible para su atención fue el atributo con mayor porcentaje de usuarios satisfechos (82%) y que y

que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 51%.

### **Hipótesis específica 2:**

Con un coeficiente de correlación  $r = 0.280$  el cual nos indica que existe una correlación positiva baja entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación baja entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Según (Ramos, 2015) La capacidad de respuesta, que es la dimensión o variable que muestra la disposición y voluntad para ayudar y proporcionar un servicio rápido, en este estudio muestra una insatisfacción del 57,8% de la población, siendo los puntos más álgidos en esta dimensión lo que respecta a que los usuarios no encuentran pronta solución a sus problemas además que el tiempo de espera es muy largo (59,4%) para los consultorios, en contraparte la atención en el área de admisión es rápida (60,4%).

(Larrea, 2015) En la dimensión de Capacidad de Respuesta se evidencia un 83.25% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la rapidez de la atención en farmacia resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (87%); y la rapidez en la atención para tomarse

exámenes de laboratorio resultaron con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó ambas preguntas con 20%.

### **Hipótesis específica 3:**

Con un coeficiente de correlación  $r = 0.635$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Según (Huerta, 2015) La dimensión seguridad resultó con un 89.6% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, el tiempo que el médico brindó para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (94.8%); y la resolución o mejoramiento del problema de salud por el cual se atendió el usuario resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho resultó con 15.6%.

(Ramos, 2015) Respecto a la variable seguridad, podemos decir que existe un alto grado de desconfianza de la población por el profesional que realiza la consulta (57,8%), sumado a esto según los resultados obtenidos de las encuestas notamos que el 75% de la población manifiesta su insatisfacción por el médico u otro profesional que la atiende

y esto se da porque en la atención al usuario no se le brinda el tiempo necesario para sus preguntas o dudas sobre su salud.

#### **Hipótesis específica 4:**

Con un coeficiente de correlación  $r = 0.436$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Según (Larrea, 2015) La dimensión empatía resultó con un 77.4% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, El médico que la atendió mostro interés en solucionar su problema de salud resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (81%) y el personal de consulta externa le trato con amabilidad, respeto y paciencia resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 26%.

(Huerta, 2015) La dimensión empatía resultó con un 89.6% de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, la comprensión de la explicación que el médico brindó sobre el tratamiento recibido resultó con el mayor porcentaje de satisfacción (94.8%) y el personal de emergencia haya dado un trato con amabilidad, respeto y paciencia

resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 18.2%.

#### **Hipótesis específica 5:**

Con un coeficiente de correlación  $r = 0.335$  el cual nos indica que existe una correlación positiva baja entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación baja entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

Según (Larrea, 2015) La dimensión aspectos tangibles evidencia un 74.75 % de usuarios satisfechos (satisfecho, muy satisfecho y extremadamente muy satisfecho). De los atributos evaluados en esta dimensión, El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos resultaron ambos con el mayor porcentaje de satisfacción (73%), y los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención, resultó con el mayor porcentaje de insatisfacción, pues sumando muy insatisfecho y extremadamente muy insatisfecho dio 27%.

(Ramos, 2015) En la dimensión aspectos tangibles tiene un gran porcentaje de satisfacción por parte de la población (64,3%), lo que hace inferir que el Centro de Salud cuenta con una buena infraestructura física, buen equipamiento y el personal que brinda la atención también encaja en la buena percepción de los usuarios. Se muestran casi 100% satisfechos con los consultorios donde fueron atendidos ya que cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención y también encontraron los

ambientes limpios, así como los muebles (88,5%), a la pregunta Del gráfico observamos que hay una marcada insatisfacción de la población sobre las señales de orientación, letreros o flechas del Centro de Salud. (88,5%).

#### **Hipótesis general:**

Obtuvimos un coeficiente de correlación  $r = 0.571$  el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de significancia bilateral es, 0.000, es decir es menor 0.005, por lo cual se rechaza la  $H_0$ , y aceptamos la hipótesis alterna  $H_a$  y decimos que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, nos indica que en forma general lo que predomina es la satisfacción en un 51.1% no obstante según a la medición basal estamos “en proceso”, siendo la dimensión con mayor porcentaje de usuarios satisfechos la dimensión de la Fiabilidad, Seguridad y Empatía donde observamos que el porcentaje satisfecho sobre pasa el 50% y seguido por los Aspectos Tangibles en un 49.2% y con mayor porcentaje de insatisfacción observamos la Capacidad de Respuesta en un 61.29%.

Según (Ramos, 2015) la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Pícsi, de manera general es alta con un 72,2% de población satisfecha con la atención recibida, contra un 27,8% de demanda no satisfecha. El nivel más alto de

satisfacción del usuario externo es la dimensión de seguridad con 96,1% y empatía 91,3%, son dimensiones que según esta investigación han superado las expectativas de los usuarios externos, en lo referente a aspectos tangibles con un 64,3% de nivel de satisfacción, nos indica que hay puntos para trabajar sobre todo lo que trata de la señalización con los carteles de orientación a los usuarios externos que según la encuesta desarrollada hay un 81,25% de insatisfacción, pero en lo que si se debe poner mayor énfasis es en cómo superar las expectativas sobre la capacidad de respuesta que con un 57,81% de encuestados insatisfechos es la dimensión a la cual se debe dedicar y enfrentar, esta dimensión tiene su punto más alto en la pregunta sobre la atención inmediata a algún problema o dificultad por parte del usuario externo.

Según (García, 2013) La evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del Centro de salud Delicias de Villa en Chorrillos nos indica que en forma general lo que predomina es la insatisfacción de los usuarios con lo prestado en dicho centro de salud; siendo la dimensión con mayor porcentaje de usuarios satisfechos la dimensión de empatía y seguridad donde observamos que el porcentaje de usuarios satisfechos sobrepasa levemente el 50%, mostrándonos a su vez que la dimensión que requiere mayor trabajo para lograr cubrir las expectativas de los usuarios es la dimensión de capacidad de respuesta que muestra un 60.55% de usuarios insatisfechos, teniendo que considerarse igual énfasis en la dimensión de aspectos tangibles con un 59.64% de insatisfacción y la dimensión de fiabilidad con un 58.54% de insatisfacción.

## CONCLUSIONES

Contrastando los resultados de la investigación realizada, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se llegaron a determinar las siguientes conclusiones.

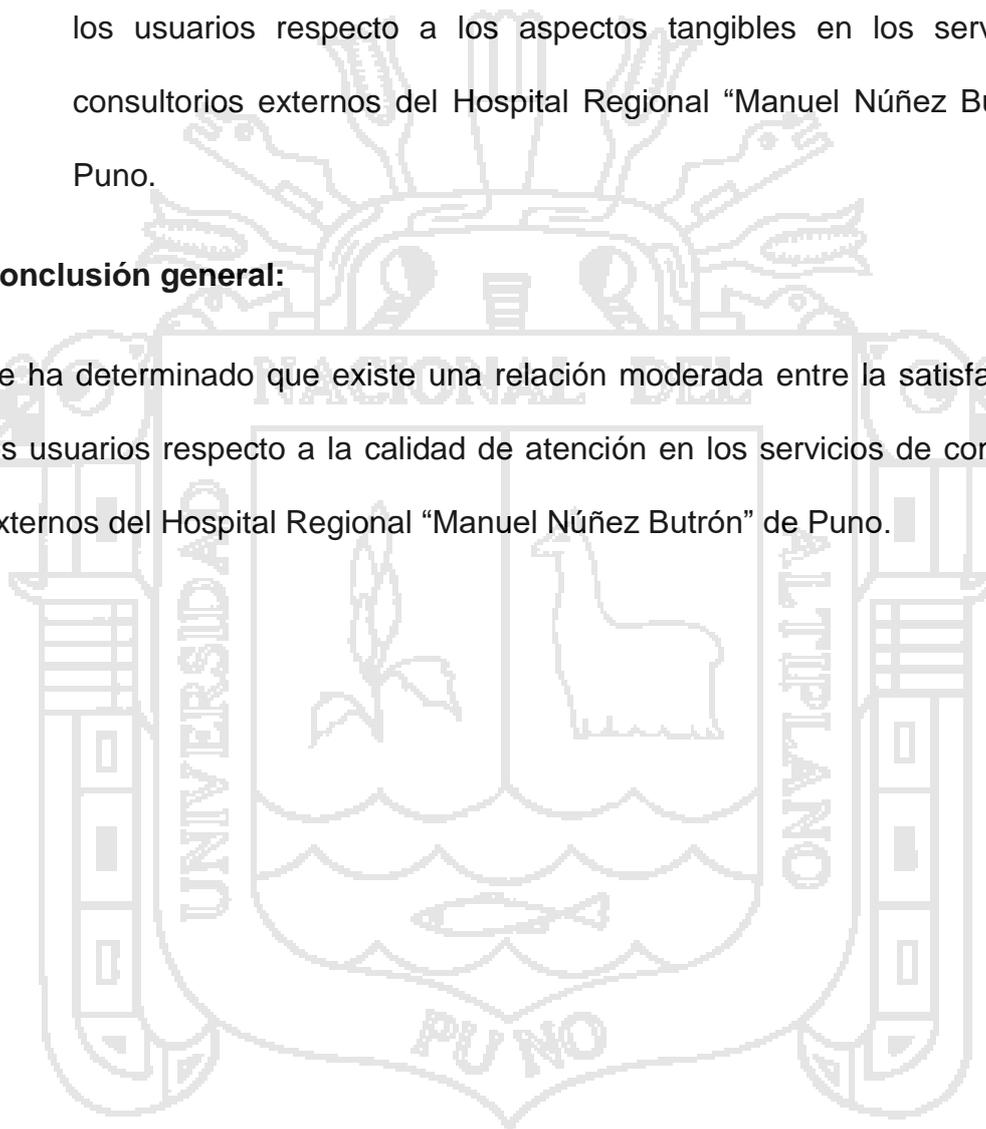
### Conclusiones específicas:

- Se ha determinado que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Se ha determinado que existe una relación baja entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Se ha determinado que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

- Se ha determinado que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.
- Se ha determinado que existe una relación baja entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.

**Conclusión general:**

Se ha determinado que existe una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.



## RECOMENDACIONES

- Cuándo quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó mecanismos para atenderlo, tenemos insatisfacción en un 52.48% ya que nadie le daba solución y le mandan de un lugar a otro, para solucionar este problema necesitamos que la oficina de gestión de la calidad tenga la un responsable que de solución a las quejas o reclamos.
- La atención en el área de admisión fue rápida, tenemos insatisfechos en un 74.41% ya que solo hay 2 ventanillas y no es suficiente para todos los pacientes referidos y para mejorar debe abrir una ventanilla mas y adicional a eso que la atención inicie a partir de las 6:00 am y así reducir el tiempo de esperar para los usuarios.
- El tiempo que esperó para la atención en el consultorio fue corto, tenemos insatisfechos en un 70.50% se adaptara el sistema informatizado de citas por teléfono para los pacientes por La Unidad de Informática para así reducir el tiempo de espera y mediciones de tiempos de espera, monitoreo del horario de inicio de la atención medica u otro profesional.

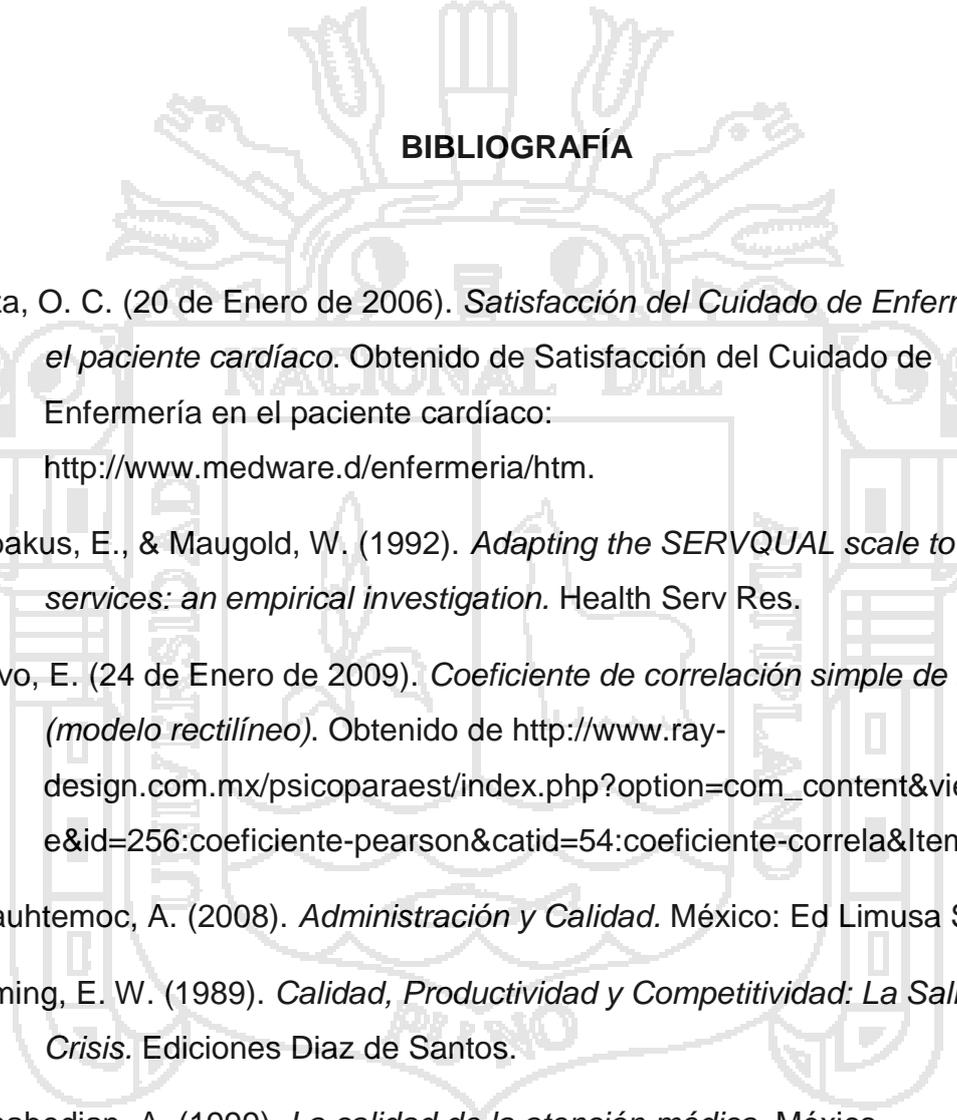
Cuándo presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente, tenemos insatisfechos en un 55.87% siempre que se presenta problemas

nadie se hace cargo o da solución y para ello necesitamos que la oficina de gestión de la calidad tenga la un responsable que de solución a los problemas o dificultades.

- Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes, tenemos insatisfechos en un 55.61% no se encuentra los letreros o flechas para el proceso de su atención, implementar los letreros y adicional a eso incluir una persona que haga las veces de orientador para facilitar el proceso de su atención del usuario.
- El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes, tenemos insatisfechos en un 55.87% es porque el personal de limpieza solo hace una vez por día la limpieza y no es lo correcto siento este un Hospital, la limpieza debe ser constante informar a sus superiores.
- Luego del análisis detallado de los resultados de la investigación se propone las siguientes recomendaciones y/o sugerencias que permitirá a la atención de usuario de los servicios de consultorios externos del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno, mejorar de manera continua su calidad de atención y por ende la satisfacción de los usuarios.
- Se recomienda que la institución implemente un plan de mejora continua que le permitirá planificar los objetivos y actividades a realizar, implementar los procesos o actividades de cambio, hacer la verificación y seguimiento de los resultados y cumplimiento de metas y por ultimo actuar que permitirá tomar acciones a favor de la gestión de calidad de servicio al usuario.
- Se recomienda que para promover el liderazgo se realicen reuniones en donde cada trabajador tenga la posibilidad de expresar sus dudas o aportar nuevas ideas a fin de mejorar el servicio. Implementar un sistema que

reconocimiento, donde se felicite el cumplimiento de los objetivos, por ende esto servirá de ejemplo para sus demás compañeros. El jefe podrá también realizar programas de aprendizaje o capacitación, para afianzar el conocimiento de su equipo de trabajo.

- Se recomienda a la institución evaluar el proceso actual de atención, para ellos se pueden utilizar los diagramas de flujo, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y conocer si las actividades de trabajo están correctamente distribuidas. Esto permitirá identificar con mayor facilidad los problemas y las oportunidades de mejora en cada uno de las actividades.
- Se recomienda que se realicen periódicamente recolección de información a través de evaluaciones para tener indicadores que permitan mejorar la calidad de atención. Se debe evaluar la satisfacción del personal con su ambiente de trabajo, esto permitirá identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de ellos. La satisfacción del usuario también es importante, para implementar un plan de mejora constante.



## BIBLIOGRAFÍA

- Ariza, O. C. (20 de Enero de 2006). *Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco*. Obtenido de Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco:  
<http://www.medware.d/enfermeria/htm>.
- Babakus, E., & Maugold, W. (1992). *Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation*. Health Serv Res.
- Bravo, E. (24 de Enero de 2009). *Coeficiente de correlación simple de Pearson (modelo rectilíneo)*. Obtenido de [http://www.ray-design.com.mx/psicoparaest/index.php?option=com\\_content&view=article&id=256:coeficiente-pearson&catid=54:coeficiente-correla&Itemid=75](http://www.ray-design.com.mx/psicoparaest/index.php?option=com_content&view=article&id=256:coeficiente-pearson&catid=54:coeficiente-correla&Itemid=75)
- Cuauhtemoc, A. (2008). *Administración y Calidad*. México: Ed Limusa S.A.
- Deming, E. W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Ediciones Diaz de Santos.
- Donabedian, A. (1999). *La calidad de la atención médica*. México.
- Donabedian, A. (2011). *La Investigación sobre la Calidad de la Atención Médica*. México: Salud Pública.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2004). *Administración y Control de la Calidad*. México D. F.: International Thomson Editores, S.A. de C.V.

- García, C., & Sierra, D. (2011). *Grado de Satisfacción del Usuario en los Consultorios de Crecimiento y Desarrollo*. Arequipa, Perú: Centros de Salud. Red Arequipa - Sur.
- García, M. D. (2013). *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villachorillos*. Lima: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.
- Gómez, F. (2003). *Evaluación de la calidad de servicio, desde la percepción del usuario externo Centro de Salud Alto de La Alianza, Tacna 2002*. Lima.
- Hernandez, S. R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico D F: Mc Graw Hill.
- Huerta, M. E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Larrea, A. J. (2015). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital central de la fuerza aérea del Perú*. Lima: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.
- Luján, D. J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño*. Lima: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
- Melo, M. L. (2005). *Comunicação com o doente certezas e incógnitas*. Lusociência.
- MINSA. (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima - Perú: Dirección general de salud de las personas.
- MINSA. (2011). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud*. Lima - Perú.: RM527-2011-MINSA.
- Ninamango, V. W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional*

Arzobispo Loayza. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research*. Journal of Marketing.

Ramos, T. L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo*. Lima: UNIVESIDAD SAN MARTIN DE PORRES.

Redhead, G. R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

Ruiz, O. (2008). *Gestión de la calidad de servicio, control de gestión*.

Susan, & Gorry. (2010). *Calidad de Atención del servicio*. USA.

Swan, J. E., & Trawick, I. F. (1982). *Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study*. Hunt y Day.

Swan, J., Trawick, I., & Carroll, M. (1982). *Satisfaction Related to Predictive, Desired Expectations: A Field Study*. En Hunt y Day.

Vargas, M., & Aldana, U. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá-Colombia: Editorial de la Universidad de la Sabana.

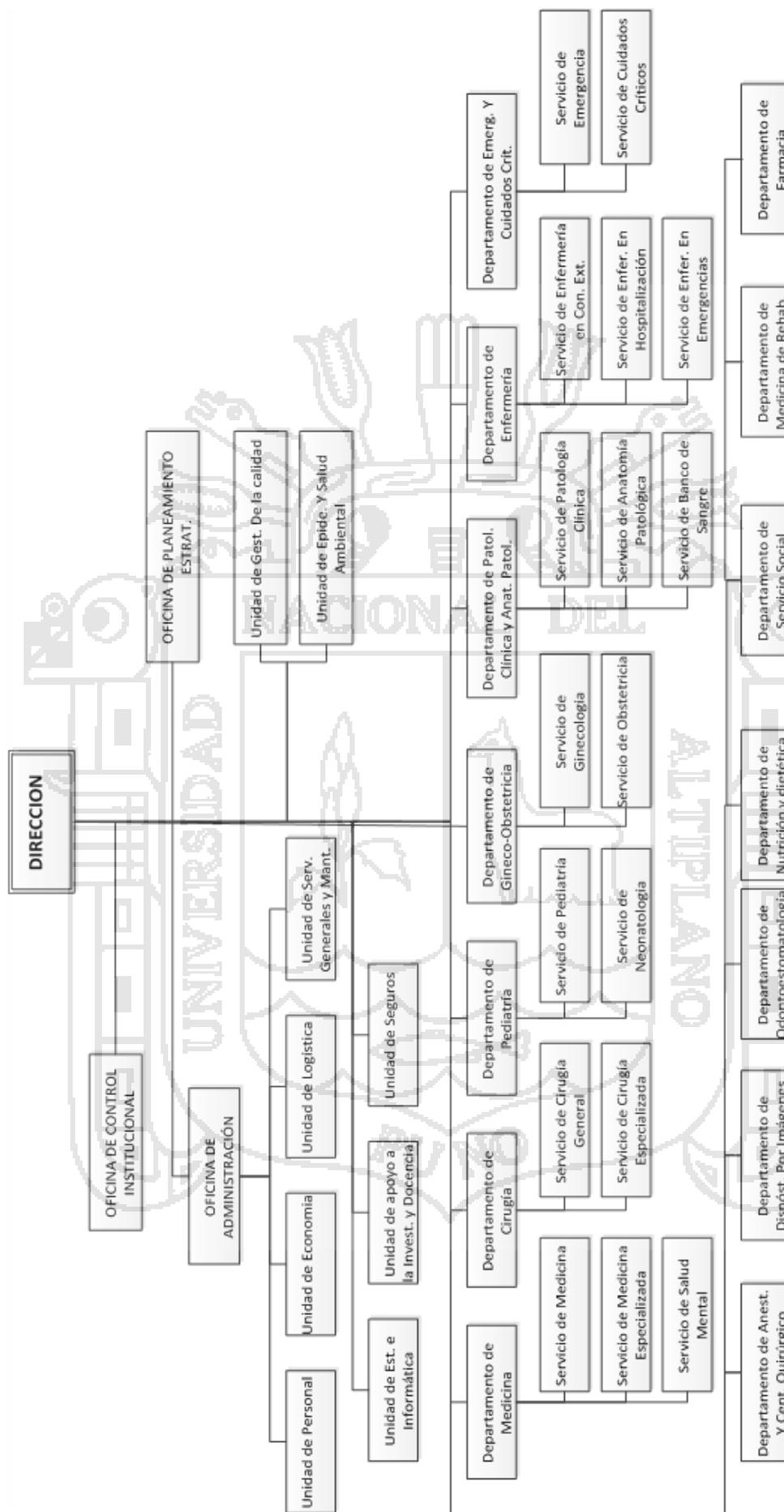
Williams, T., & Schutt-Aine, J. (1996). *Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user's manual and discussion of results to date*. New York.

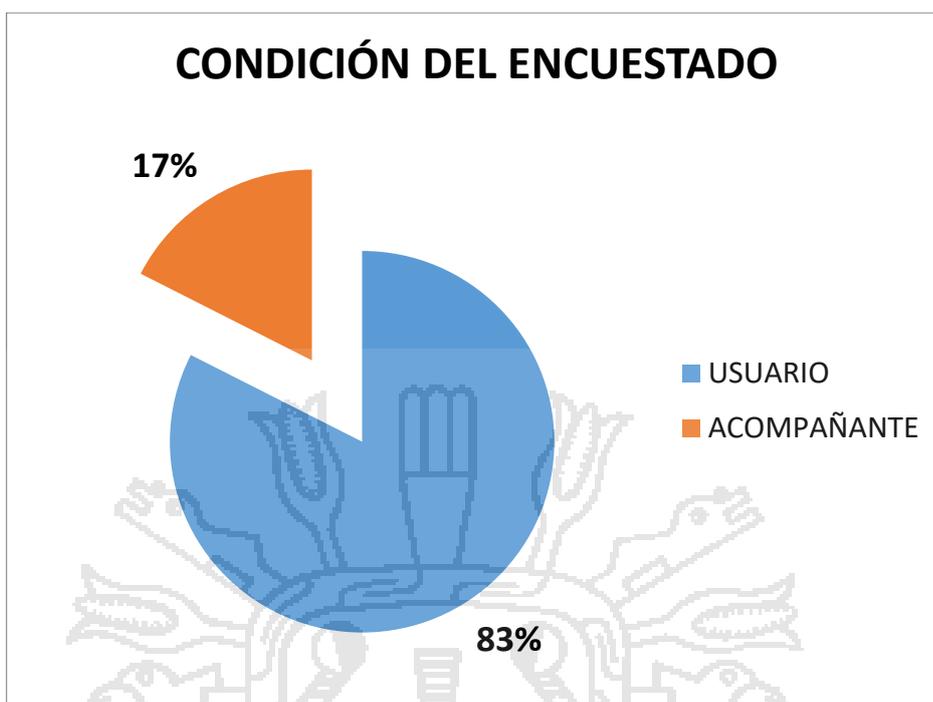


Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación propuesta.

PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OBJETIVOS		INDICADORES
		OBJETIVOS GENERAL	VARIABLE DEPENDIENTE	
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno - 2016?	Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno - 2016.	Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno - 2016.	Satisfacción de los Usuarios	Nivel de satisfacción de los usuarios medido a través de la expectativa.
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno?	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b> Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la fiabilidad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.	INDEPENDIENTE	Ítems 01 al 05
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno?	Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.	Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la capacidad de respuesta en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.		Ítems 06 al 09
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno?	Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.	Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la seguridad en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.	Calidad de Atención	Ítems 10 al 13
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno?	Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.	Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a la empatía en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.		Ítems 14 al 18
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno?	Existe una relación significativa entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.	Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios respecto a los aspectos tangibles en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón" de Puno.		Ítems 19 al 22
Diseño de la investigación:	No experimental, Transversales o transversales.			
Alcance de la investigación:	Diseño Descriptivo, Correlacional.			
Población y Muestra:	N° Población = 75829 y la Muestra = 383 usuarios.			
Instrumento de recolección de datos:	Encuesta SERVQUAL, el cual consta de 22 ítems, y para medir la satisfacción del usuario.			
Modelo:	Y = F (X1, X2, X3, X4, X5)			
Prueba estadística:	Coefficiente de correlación de Pearson.			

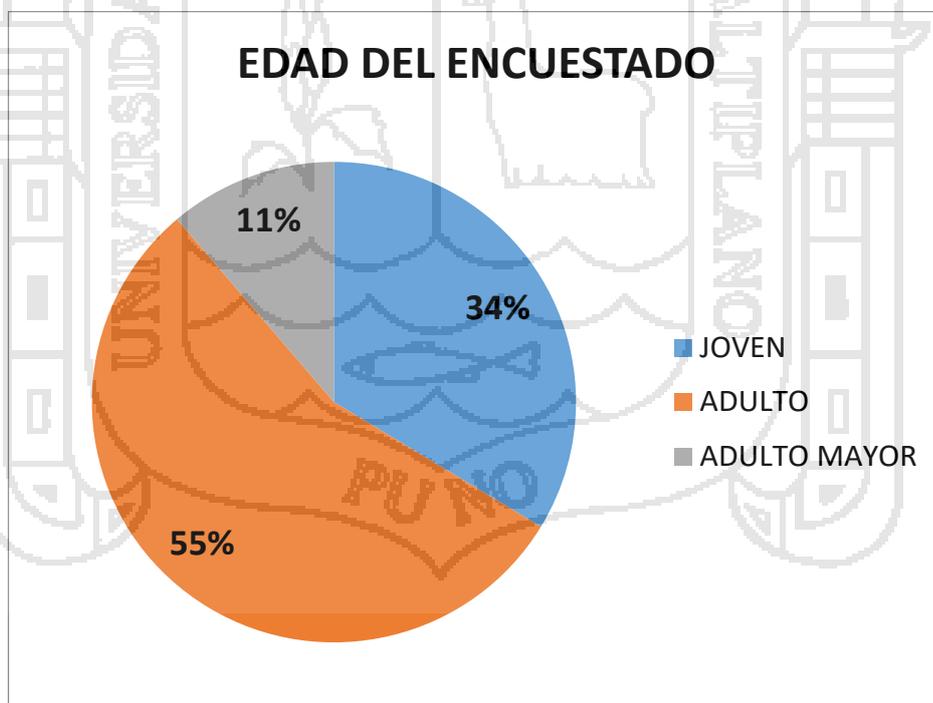
Anexo 2. Organigrama estructural del Hospital Regional “Manuel Núñez Butrón” de Puno.





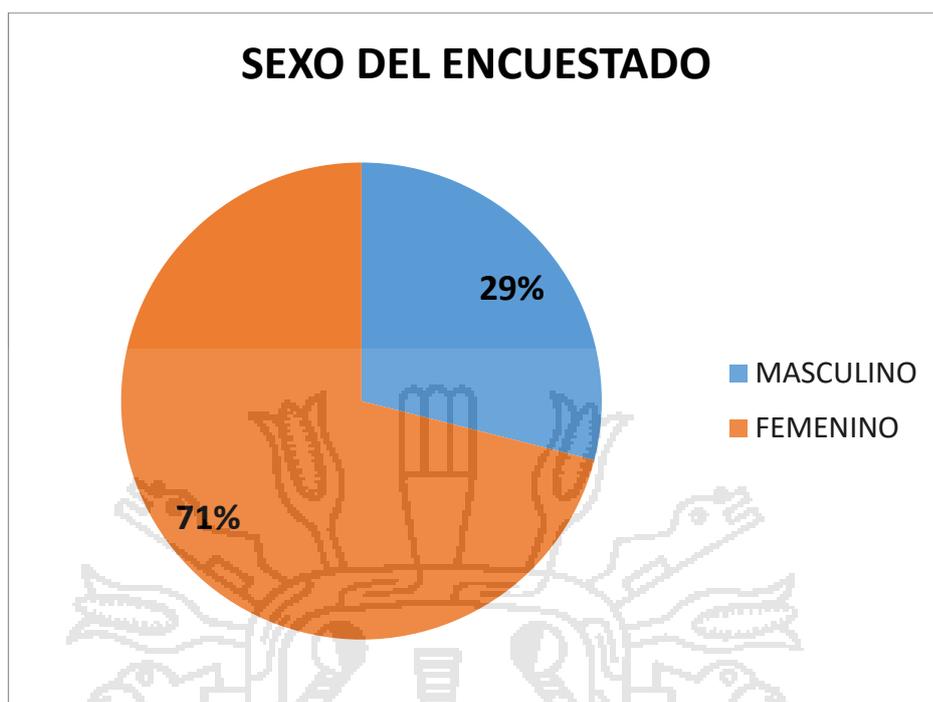
**Figura 9.** Condición del encuestado.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.



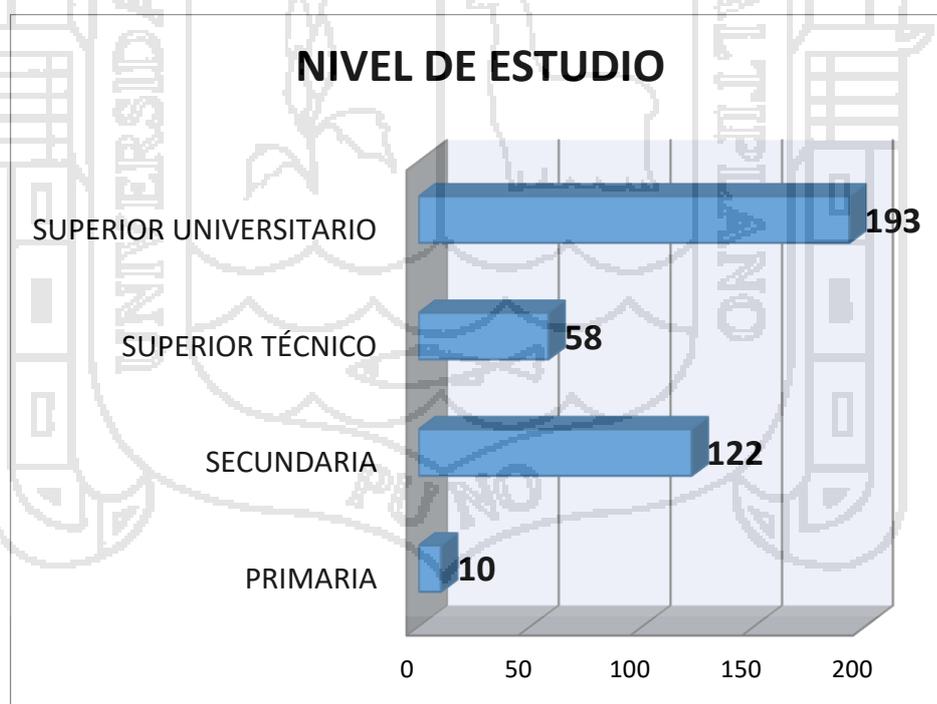
**Figura 10.** Edad del encuestado.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.



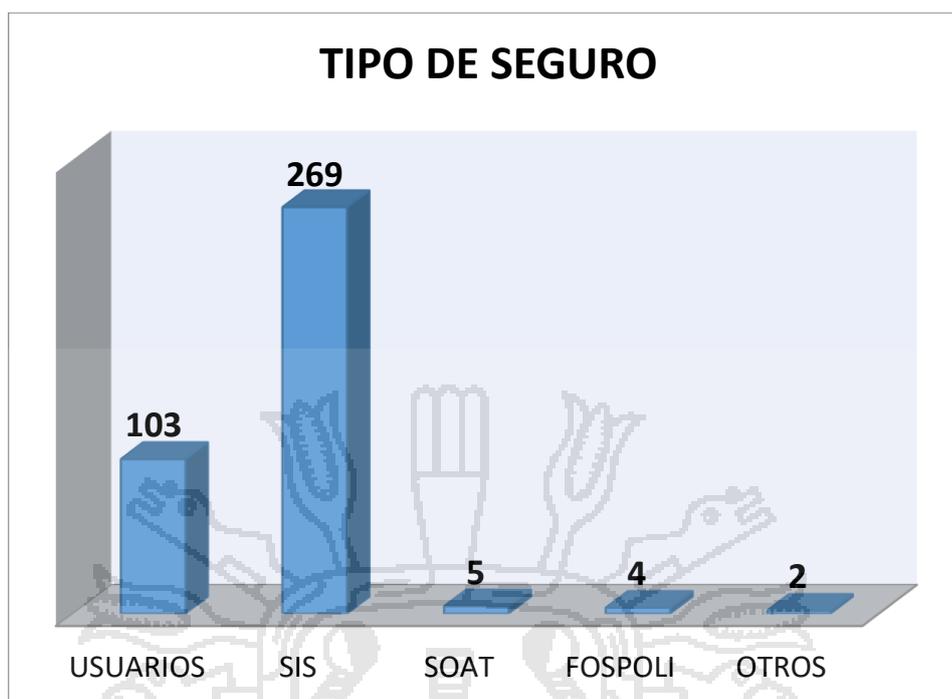
**Figura 11.** Sexo del encuestado.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.



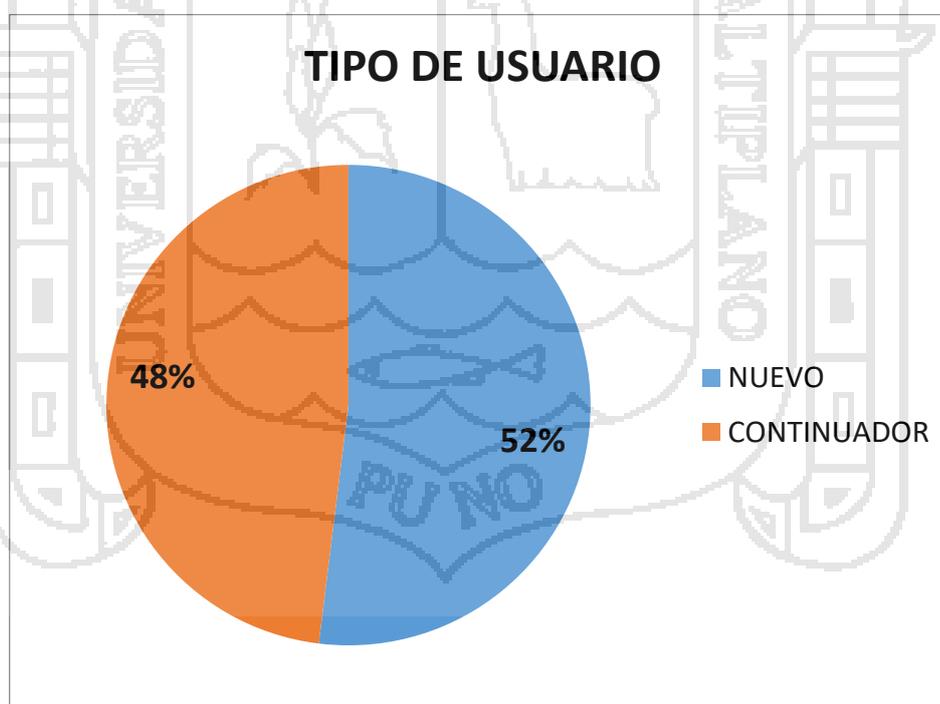
**Figura 12.** Nivel de estudios.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.



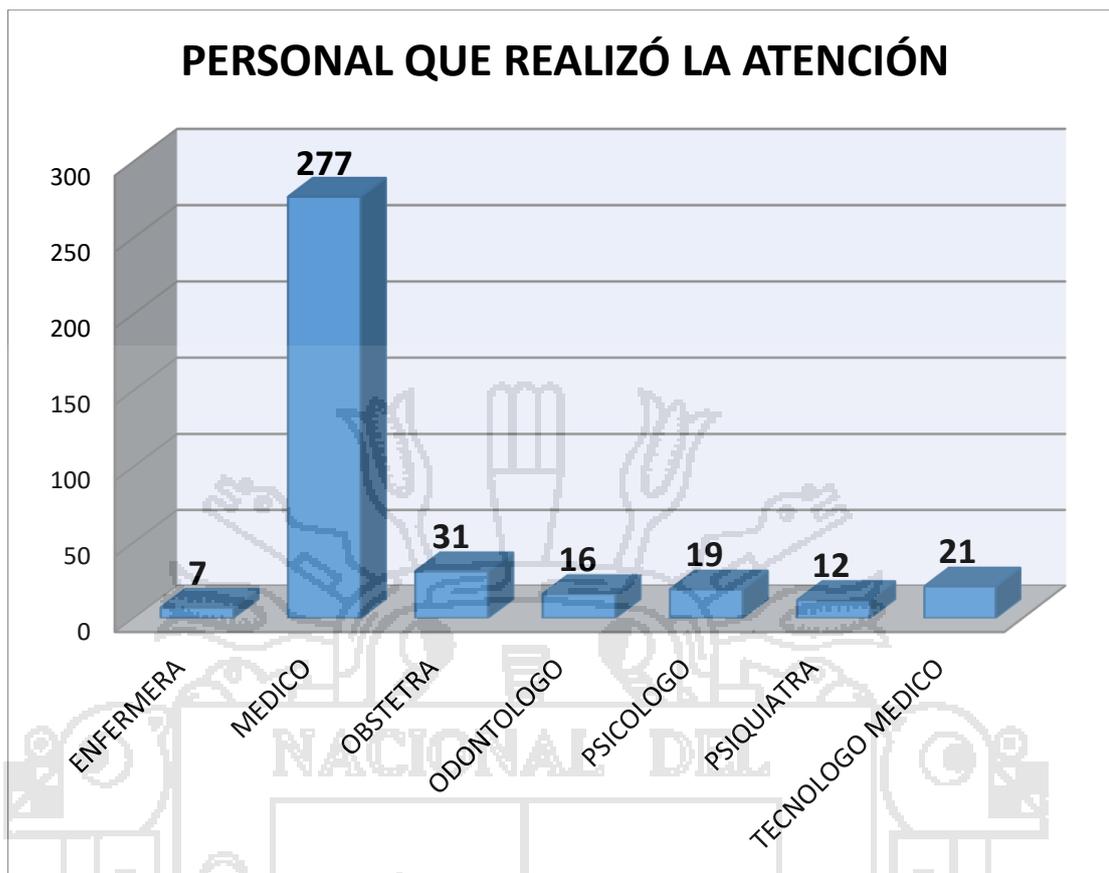
**Figura 13.** Tipo de seguro.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.



**Figura 14.** Tipo de usuario.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.



**Figura 15.** Personal que realizo la atención.

Fuente: Resultados de la encuesta realizados en los consultorios externos.

**Anexo 3.** Encuesta para la evaluación de la satisfacción del usuario.

Nº de encuesta:

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

Nombre del Encuestador: \_\_\_\_\_

Establecimiento de Salud Hospital Regional "Manuel Nuñez Butron" de Puno

Fecha:     /     /

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sirvase a contestar todas las preguntas.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
Edad del encuestado en años	<input style="width: 50px;" type="text"/>	años
Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
Tipo de seguro	Usuario	1
	SIS	2
	SOAT	3
	FOSPOLI	4
	Otros	5
Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
Persona que realizó la atención	Medico	<input style="width: 50px;" type="text"/>
	Obstetra	<input style="width: 50px;" type="text"/>
	Enfermera	<input style="width: 50px;" type="text"/>
	Psicologo	<input style="width: 50px;" type="text"/>
	Odontolo	<input style="width: 50px;" type="text"/>
	Otros	_____

Consultorio donde fue atendido: \_\_\_\_\_

**Anexo 4. Evaluación de la percepción del usuario.**

PERCEPCIONES										
En segundo lugar, califique la Percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.										
Nº	PREGUNTAS					1	2	3	4	5
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?								
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?								
03	P	¿Su atención por el médico u otro profesional se realizó según el horario publicado en el EESS?								
04	P	¿Cuándo Usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó mecanismos para atenderlo?								
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?								
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?								
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?								
08	P	¿El tiempo que usted esperó para la atención en el consultorio fue corto?								
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?								
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?								
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?								
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?								
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?								
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los								
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad?								
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	P	¿Los consultorios donde fue atendido contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								

**Anexo 5. Evaluación de la expectativa del usuario.**

<b>EXPECTATIVAS</b>							
En primer lugar, califique la Expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.							
Nº		PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.					
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.					
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS.					
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.					
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida.					
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida.					
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.					
09	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.					
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.					
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.					
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.					
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.					
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	E	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
17	E	Que Usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención.					
18	E	Que Usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los					
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de					
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.					
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					



35	1	23	2	5	1	1	MEDICO	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	5						
36	1	39	1	5	1	1	MEDICO	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3						
37	1	24	2	5	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3				
38	1	32	2	5	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3			
39	1	39	2	5	2	1	MEDICO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	
40	1	27	2	3	2	1	MEDICO	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
41	1	26	2	5	2	2	MEDICO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5		
42	1	28	2	3	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
43	1	27	2	3	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
44	1	30	2	5	2	1	MEDICO	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
45	1	21	2	3	2	1	MEDICO	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
46	1	25	2	5	1	1	PSICOLOGO	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
47	2	30	2	4	2	2	PSICOLOGO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
48	1	26	1	5	2	1	PSICOLOGO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
49	1	27	2	5	2	2	PSICOLOGO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
50	2	26	1	5	1	1	PSICOLOGO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
51	1	42	1	3	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
52	1	58	2	3	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
53	1	34	2	3	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
54	1	26	2	3	2	1	MEDICO	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
55	1	27	2	5	2	1	MEDICO	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
56	1	30	2	3	2	1	MEDICO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
57	1	24	2	5	2	1	MEDICO	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
58	1	21	2	5	2	2	ODONTOLOG	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
59	1	20	2	5	2	1	ODONTOLOG	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
60	1	46	2	5	2	1	ODONTOLOG	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
61	1	20	2	4	2	1	ODONTOLOG	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
62	1	57	1	5	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
63	1	31	1	3	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
64	1	59	1	4	2	2	MEDICO	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	1	61	1	5	3	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
66	1	53	1	3	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
67	1	40	2	3	3	1	MEDICO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
68	1	29	1	5	2	2	MEDICO	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
69	1	42	2	4	1	1	MEDICO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
70	1	51	1	5	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
71	1	43	2	3	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
72	1	27	2	5	1	2	MEDICO	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
73	1	36	2	5	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
74	2	29	2	3	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
75	2	30	2	5	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	1	19	2	3	2	2	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
77	2	24	2	3	2	1	MEDICO	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
78	2	35	2																																											



Table with 25 columns and 122 rows. Columns contain numerical data (likely grades) and rows contain categorical data (likely professions like MEDICO, ODONTOLOG, ENFERMERA, OBSTETRA).











